



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN TALLER  
AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

**AUTOR:**

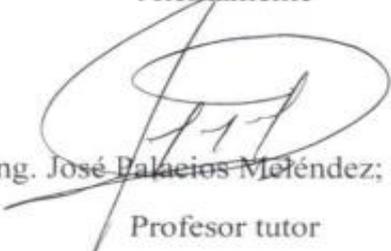
**LUIS FELIPE VILLÓN DOMÍNGUEZ**

**La Libertad, Ecuador  
Febrero -2023**

### Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “ **Plan de Negocios para la Creación de un Taller Automotriz en el Cantón Santa Elena Año 2022**“, elaborado por el Sr. Luis Felipe Villón Domínguez, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. José Dalacios Meléndez; MSc.  
Profesor tutor

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Plan de Negocios para la Creación de un Taller Automotriz en el Cantón Santa Elena, Año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Yo, Luis Felipe Villón Domínguez con cédula de identidad número 092823551-4 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

  
f. *Luis Felipe D.*  
Villón Domínguez Luis Felipe

**C.C. No.: 092823551-4**

**Tribunal de sustentación**

.....  
**Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**  
**ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**



.....  
**Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.**  
**PROFESORA ESPECIALISTA**



.....  
**Ing. José Palacios Meléndez, Mgs.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.**  
**PROFESORA GUÍA DE LA UIC**

*Sandra Saltos B.*  
.....  
**Lic. Sandra Saltos Burgos**  
**SECRETARIA**

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme cada día durante este proceso de mi vida, mantenerme con salud y fuerza de seguir adelante en la trayectoria estudiantil. Además, agradezco a mi familia por darme ese apoyo mutuo e incondicional que me ayudaron a mantenerme firme y no rendirme, con los obstáculos que se presentaron en mi camino, que fueron muy complicados de vencer y gracias a sus consejos y palabras de aliento pude seguir para poder cumplir con mi objetivo de obtener un título de tercer nivel.

Además, agradezco al personal docente de la Carrera de Administración de Empresas, que compartieron sus conocimientos y experiencia para enseñarme durante 8 semestres, que me formaron como profesional.

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de titulación, a Dios, por darme las fuerzas necesarias para continuar con mi carrera universitaria, por brindarme sabiduría, salud y acompañarme en cada momento de mi vida. También a mis padres y mi familia por ser ellos la fuerza y motor fundamental, durante el proceso y demostrarme su amor incondicional en todo momento que me ayudaron a terminar mi carrera profesional.

## Índice de contenidos

Aprobación del profesor tutor .....	2
Autoría del trabajo.....	3
Tribunal de sustentación .....	4
Agradecimientos .....	5
Dedicatoria .....	6
Índice de contenidos.....	7
Introducción .....	13
Capítulo I. Marco teórico .....	18
Revisión de literatura. ....	18
Desarrollo de teorías y conceptos. ....	21
Plan de negocios.....	21
Taller de automotriz. ....	23
Fundamentos legales. ....	24
Tipos de sociedades y procedimientos para la conformación.....	24
Procedimiento para la conformación. ....	24
Implicaciones tributarias comerciales y laborales.....	26
Los tributos.....	26
Los impuestos.....	27
Pago de impuestos.....	27
IVA (Impuesto al Valor Agregado). ....	27
Impuesto a la renta. ....	27
Permiso de funcionamiento de talleres de reparación de vehículos.....	28
Requisitos:.....	28
Permiso de funcionamiento de cuerpo de bomberos.....	28
Capítulo II Metodología.....	30
Diseño de la investigación. ....	30
Métodos de la investigación.....	30
Población y muestra. ....	31

Muestra.....	31
Recolección y procesamiento de los datos.....	32
Capítulo III Resultados y discusión .....	33
Análisis de datos. ....	33
Análisis de los resultados de la entrevista.....	33
Análisis de los resultados de la encuesta.....	36
Discusión.....	55
Plan de negocios para la creación de un taller automotriz en el cantón Santa Elena Año 2022.....	57
Justificación de la empresa.....	57
Nombre de la empresa.....	57
Misión .....	58
Visión .....	58
Objetivo general.....	58
Valores empresariales .....	58
Análisis FODA.....	59
Estructura organizacional.....	60
Propuesta de valor .....	60
Marketing mix.....	61
Logo de la empresa .....	61
Ventaja competitiva .....	62
Materiales y herramientas: .....	62
Cabina de pintura. ....	62
Conocimientos profesionales. ....	62
Garantía.....	62
Materiales de calidad.....	63
Precios y calidad. ....	63

Atención al cliente y postventa. ....	63
Segmentación del mercado. ....	63
Plan de impacto ambiental. ....	64
Plan financiero .....	64
Conclusiones .....	65
Recomendaciones.....	66
Referencias.....	67
Apéndice .....	69
Apéndice .....	70
Ficha para el control de tutorías de trabajos de titulación.....	78
Anexos.....	82

**Índice de Tabla**

<i>Tabla 1 Sexo.....</i>	36
<i>Tabla 2 Rango de edad .....</i>	37
<i>Tabla 3 Ingresos. ....</i>	38
<i>Tabla 4 Medio de transporte.....</i>	39
<i>Tabla 5 Tipo de vehículo.....</i>	40
<i>Tabla 6 El uso. ....</i>	41
<i>Tabla 7 Años de su vehículo. ....</i>	42
<i>Tabla 8 Factores importantes. ....</i>	43
<i>Tabla 9 Frecuencia. ....</i>	44
<i>Tabla 10 Servicios.....</i>	45
<i>Tabla 11 Lugar. ....</i>	46
<i>Tabla 12 Razón. ....</i>	47
<i>Tabla 13 Tiempo. ....</i>	48
<i>Tabla 14 Resultado. ....</i>	49
<i>Tabla 15 Aspectos. ....</i>	50
<i>Tabla 16 Creación. ....</i>	51
<i>Tabla 17 Diferenciación. ....</i>	52
<i>Tabla 18 Información. ....</i>	53
<i>Tabla 19 Precio.....</i>	54



**Plan de negocios para la creación de un Taller Automotriz en el  
cantón Santa Elena, año 2022**

**Autor:**

**Luis Felipe Villón Domínguez**

**Tutor:**

**Ing. José Giovanni Palacios Meléndez, MSc**

**Resumen**

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el fin de conocer los elementos del plan de negocios para la creación de un taller de pintura automotriz, en el cantón Santa Elena. De tal forma estos elementos sirven de guía para poder entrar en el mercado de servicios automotriz, donde el parque automotor está creciendo. El estudio tiene como objetivo diseñar un plan de negocios que proporcione los elementos necesarios para la creación de un taller automotriz, que busca satisfacer las necesidades de los clientes. La metodología que se utilizó tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, además se utilizaron técnicas de recolección de información, que por medio de los otros métodos se procedió a su respectivo análisis. Los resultados que se obtuvieron al aplicar las encuestas y entrevistas demuestran que existe una necesidad en el mercado por tener talleres garantizados que ofrezcan un mejor servicio, por esta razón se considera que la investigación es viable y se procedió al desarrollo de una propuesta del plan de negocios. En conclusión, se determina que el plan de negocios es importante para determinar la creación del taller automotriz, que por medio de los resultados obtenidos se pudo conocer las características de los posibles clientes potenciales.

**Palabras claves:** Plan de negocios, marketing, procesos, viabilidad, sostenibilidad.



**Business plan for the creation of an automotive workshop in  
Santa Elena cantón, year 2022**

**Autor:**

**Luis Felipe Villón Domínguez**

**Tutor:**

**Ing. José Giovanni Palacios Meléndez, MSc**

**Abstract**

The present research work was developed in order to know the elements of the Business Plan for the creation of an automotive paint shop, in the Santa Elena cantón. In this way, these elements serve as a guide to enter the automotive services market, where the automotive fleet is growing. The objective of the study is to design a Business Plan that provides the necessary elements for the creation of an Automotive Workshop, which seeks to satisfy the needs of customers. The methodology that was used had a qualitative and quantitative approach, in addition, information collection techniques were used, which through the other methods proceeded to their respective analysis. The results that were obtained when applying the surveys and interviews show that there is a need in the market to have guaranteed workshops that offer a better service, for this reason it is considered that the investigation is viable and we proceeded to develop a proposal for the plan of business. In conclusion, the Business Plan is determined, it is important to determine the creation of the automotive workshop, which through the results obtained, it was possible to know the characteristics of potential customers.

**Keywords: Business plan, marketing, processes, feasibility, sustainability**

## Introducción

En la actualidad a nivel mundial, se está experimentando cambios tecnológicos que van mejorando la calidad de vida de las personas, ofreciendo diversas oportunidades de innovaciones y negocios, que son ejecutados por pequeñas y grandes empresas, donde el crecimiento de la economía ha permitido a las personas invertir sus ahorros y adquirir vehículos, de tal forma que la demanda de los servicios que ofrecen los talleres automotriz está en constante desarrollo, debido al incremento demográfico del parque automotor. El autor Espinoza (2020), en base a una investigación manifiesta que para los talleres automotriz el Plan de Negocios es necesario porque permite planificar, dirigir, organizar y coordinar para así alcanzar las metas, objetivos a corto y largo plazo, dentro del mercado competitivo, cuyo propósito es satisfacer sus necesidades. Se considera que el plan de negocios es importante porque ayuda a analizar la situación actual del entorno automotriz, además definir a la competencia, establecer estrategias y como se crea valor para los posibles clientes.

En Ecuador existen diversidad de talleres dedicados a ofrecer un servicio de pintura automotriz que están en constante crecimiento por la necesidad de los clientes, que cada día aumenta, ya sea por una reparación, cambio de color, enderezada y pintado del vehículo. El crecimiento de vehículos en Ecuador ha aumentado en un 13% en los últimos tres años según el diario La Hora, esto provoca que la demanda de servicios automotriz aumente y los clientes necesitan de talleres autorizados que garanticen un buen servicio y calidad.

En la provincia de Santa Elena el parque automotor ha estado en constante desarrollo y crecimiento, desde el año 2007 al 2021, se ha incrementado en un 60%, según datos del **Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC)**. Espinoza (2020) también aclara que los autos no son fáciles de conservar en buen estado, por diferentes factores que les afectan como el clima, la brisa, los años del vehículo, por otro lado, las colisiones entre autos que a menudo ocurren. Además, los vehículos como medio de transporte o herramientas de trabajo son necesarios para sus usuarios, por lo tanto en La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, manifiesta que es obligación del estado garantizar el transporte público y obliga a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial a realizar,

los controles respectivos sobre los estados de los vehículos comerciales o particulares que deben estar en excelentes condiciones de máquinas, fachada, llantas, etc., para que puedan circular, de tal manera que no cumplan con los requisitos, podrían ser detenidos y sancionados.

Por tal razón se ve la necesidad de diseñar un “Plan de Negocios para la creación de un Taller Automotriz” que cumpla las necesidades de los clientes brindando un buen servicio de calidad y excelencia, que cuente con una buena infraestructura; equipos y maquinaria de última tecnología; el personal totalmente capacitado para garantizar un resultado final de lujo en los vehículos y cumplir con las expectativas de los clientes potenciales.

Por lo tanto, el planteamiento del problema de la investigación que se desea estudiar se desenvuelve en el cantón Santa Elena, donde existe un parque automotor bastante extenso y en crecimiento, lo cual es un factor importante para la realización de este proyecto. Los talleres que brindan servicios de pintura automotriz laboran con el desconocimiento de estrategias y estructura organizacional, tampoco cuentan con un plan de negocios que les facilite su funcionamiento y que garantice un buen servicio.

En los automóviles la pintura no es algo que impide el rendimiento, indiscutiblemente es lo que impacta en la estética de la parte exterior, haciéndoles lucir sus diferentes tipos de modelos y diseños que tiene el parque automotor, por lo que cada proceso de repintado debe cumplir con las expectativas de mejorar y garantizar esos aspectos que les hacen llamativos.

Las personas que necesitan de un servicio de repintado de su vehículo ya sea por cumplir con los requisitos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, o por diferentes factores como golpes, rayones, colisiones, abolladuras o deterioro de la pintura, invierten su dinero para realizar las respectivas reparaciones, de tal forma buscan talleres calificados y confiables, que cuente con el personal especializado que esté completamente capacitado para el trabajo, además deben contar con infraestructura, herramientas, maquinarias, equipos tecnológicos, materiales e

insumos de calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes al ofrecer servicios garantizados y excelentes.

El problema se centra en la necesidad de crear un plan de negocios para la creación de un taller automotriz diseñado para solucionar los problemas de los clientes, cumpliendo con las expectativas de los resultados esperados del acabado final, con un excelente brillo y tonalidad del color, haciendo el mismo un acabado excelente de alta calidad.

Es importante añadir que si se implementara el plan de negocios permitiría generar plazas de trabajo, que mejoraría la calidad de vida, además contribuiría al desarrollo económico de la península, debido que se trata de un trabajo productivo.

Se plantea entonces la **sistematización del problema**, el cual ayudará al desarrollo de la investigación, que está compuesta por las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los elementos del plan de negocios?, ¿De qué manera se puede analizar el mercado para la descripción de clientes potenciales que necesiten el taller automotriz?, ¿Cómo influye la implementación de un plan de negocios en el desarrollo sostenible del taller automotriz?

Dentro de esta perspectiva la **formulación del problema** es: ¿Cómo diseñar un plan de negocios que proporcione los elementos necesarios para la creación de un taller automotriz?

De esta manera, **el objetivo general** es “Diseñar un plan de negocios que proporcione los elementos necesarios para la creación de un taller de pintura automotriz en el cantón Santa Elena.

A continuación, se presentan los **objetivos específicos**

1. Identificar los elementos del plan de negocios más importantes para la creación de un taller de pintura automotriz.
2. Realizar un análisis de mercado para determinar los tipos de clientes potenciales que necesiten del servicio automotriz.

3. Implementar un plan de negocios que permitirá el desarrollo sostenible del taller automotriz.

Por lo anteriormente expuesto, la **justificación** del estudio se basa en desarrollar un plan de negocios para la creación de un taller automotriz, en el cantón Santa Elena, el cual servirá de guía para cumplir las metas u objetivos planteados a corto y largo plazo. Además, permite evaluar el proyecto, para tomar decisiones con el fin de optimizarlos y adaptarlos al entorno económico, porque existen cambios drásticos que pueden afectar al emprendimiento. Cabe señalar que existen gran variedad de talleres automotrices que no cumplen las expectativas de los clientes, ya que no cuentan con un plan de negocios, el cual es indispensable para toda empresa o taller.

Se podrá analizar información que permita conocer la competencia y el menor uso de recursos disponibles, si el negocio es viable como se lo ha planeado, y por último a los clientes que son los más importantes, para saber cuánto están dispuestos a pagar y como lo quieren para satisfacer sus necesidades.

Al crear un taller de pintura automotriz que cuente con un plan de negocios viable, permitirá satisfacer las necesidades de los clientes del sector automotriz, brindando un servicio de primera y alta calidad contando con una infraestructura adecuada, personal profesional, capacitado, tecnología de punta, materiales de marcas reconocidas como él; Serwin Willians, PPG, Maxitone entre otras para garantizar un acabado profesional y garantizado.

Se presenta la idea a defender que mediante la realización de un plan de negocios permitirá conocer la viabilidad de crear un taller automotriz en el Cantón Santa Elena, año 2022.

Como parte del **mapeo** la presente investigación está compuesta por tres capítulos que se muestran a continuación:

El **capítulo I** consiste en el marco teórico, que está compuesta por revisión de la literatura de trabajos similares, también destaca el desarrollo de teorías y conceptos en relación con las variables de estudio, además se presentan los fundamentos legales.

En el **capítulo II** trata sobre la metodología, que comprende los diferentes tipos de investigación utilizados, como los métodos, diseño, población, muestra y las técnicas de recolección de información, que fueron importantes para obtener información y desarrollar el proyecto de investigación.

Dentro del **capítulo III** se pueden evidenciar aquellos resultados de los instrumentos de recolección de información necesaria tanto de la entrevista y las encuestas que, mediante sus respectivas respuestas, se procedieron a ser analizadas para demostrar si es factible la creación de un taller automotriz en el cantón Santa Elena. También se presenta una pequeña propuesta del proyecto.

## Capítulo I. Marco teórico

### Revisión de literatura.

Miguel Romero y Anuar Gámez (2019), en su tesis titulada, “Plan de negocios para la creación de una empresa de pintura hidrográfica para vehículos en la ciudad de Valledupar”, tiene como objetivo realizar un plan de negocios para la creación de una empresa de pintura hidrográfica para vehículos en la ciudad de Valledupar bajo el modelo Lean Canvas. La metodología consiste en desarrollar una investigación descriptiva donde se busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes para el desarrollo. Utilizó técnicas de recolección de datos como entrevistas y encuestas, para saber qué es lo que quiere, lo que espera y recibe el cliente. La tesis llega a concluir que la creación de un modelo de negocios es de suma importancia porque motiva a generar empresas y contribuir al crecimiento de la región, en el cual evalúa todos los aspectos necesarios para su desarrollo, además los cuatro objetivos ayudaron a obtener los resultados necesarios para determinar los factores que impulsarían su puesta en marcha, tales como, estudios de mercado, oferta y demanda, aspectos técnicos, aspectos financieros y económicos.

Danilo Guerrero y Sergio Tovar (2018) en su Tesis titulada “Plan de negocio para la creación de una empresa de mantenimiento express automotriz de vehículos livianos”, tiene como objetivo desarrollar un plan de negocio para la creación de la empresa de mantenimiento express automotriz de vehículos livianos en el municipio de Chía. La metodología que se realizó fue de carácter cuantitativo y cualitativo que les permitió analizar y realizar un estudio de factibilidad para la ejecución de la empresa. Tiene como principales conclusiones que mediante el estudio se puede demostrar la viabilidad para la creación del centro de servicio automotriz, también mediante el estudio de mercado se analizó el entorno interno y externo del sector automotriz en Chía, evidenciando diferentes opiniones de los clientes con el fin de averiguar los requerimientos de estos, finalmente mediante las diferentes normatividades que existen se evidencia la importancia del cumplimiento de las mismas para dar inicio al plan, evidenciando la transparencia y claridad respecto a las normas exigidas por el estado.

Juan Arango (2015) en su investigación titulada “Análisis competitivo por parte del servicio automotriz, mediante el uso del valor percibido por el cliente”, tiene como objetivo determinar la importancia relativa de los atributos que los competidores tienen en cuenta para evaluar el desempeño de un taller automotriz. La metodología que se utilizó para el desarrollo de esta investigación fue de carácter cualitativa y cuantitativa. La cualitativa comprendió entrevistas en profundidad a expertos conocedores de la industria y la realización de dos sesiones de grupos, para identificar los atributos que los usuarios de los talleres de reparación y mantenimiento automotriz en Medellín tienen en cuenta cuando van a decidir qué taller van a utilizar y algunos rasgos de la industria. Finalmente tiene como principales conclusiones, la creación de valor para el cliente se ha convertido en un imperativo estratégico para construir y sostener una ventaja competitiva, la identificación de los aspectos que el mercado se tienen en cuenta para evaluar una oferta constituye el primer paso para este análisis competitivo. Sin este conocimiento, la empresa no dispondría de elementos que la orientaran para la asignación eficiente de sus recursos.

Karen Doménica Jaramillo Mañay (2019) en su tesis de Grado titulada “plan de negocios para la creación de un taller automotriz multimarca en la ciudad de Quito”, en el cual tiene como objetivo determinar factores positivos y negativos, los cuales se analizarán a profundidad para saber si es viable o no el proyecto. La metodología que utilizó para desarrollar la investigación fue de carácter cualitativo y cuantitativo, el cual le permitió obtener información relevante acerca la situación actual de los talleres automotrices en la ciudad de Quito, que permitió una visión más clara y amplia sobre estrategias que se implementarán en el negocio. Además, aplicó las técnicas de recolección de datos, cómo son las encuestas y entrevista, para conocer más acerca de los posibles clientes. Finalmente tiene como conclusión que la situación de los talleres automotrices en la ciudad de Quito influyó para la toma de decisiones y la implementación de estrategias, además se pudo conocer mediante el análisis general que es factible la creación de este proyecto. Como recomendación tiene contar con tres socios estratégicos, que puedan facilitar la inversión inicial del negocio.

Sofía Estefanía García Galarza (2017). En su trabajo de titulación denominado “Plan de negocios para la creación de un taller automotriz con servicio de aplicación móvil y operación las 24 horas ubicado en Cumbayá”, tiene como objetivo general determinar la viabilidad financiera y comercial de un taller automotriz con servicio de aplicación móvil y operación las 24 horas en Cumbayá. La metodología que utilizó para el desarrollo de la investigación fue de carácter cualitativo y cuantitativo el cual muestra la viabilidad para emprender un plan de negocio para la creación de un taller mecánico automotriz, se analizó el mercado que permitió conocer las necesidades y preferencias de los clientes, las técnicas de recolección de información que se utilizó fueron las encuestas y entrevistas que se aplicaron a los posibles clientes de Cumbayá. Además concluye que mediante el trabajo de investigación que se realizó se observó que en los últimos años el mercado automotor se encuentra en decrecimiento económico, pero eso no impide el emprendimiento, debido que el servicio automotriz cada vez aumenta la demanda ya sea por un cambio de aceite o una reparación, esto abre las puertas al mercado, por lo que el taller mecánico automotriz contará con un servicio técnico especializado, brindando atención las 24 horas del día, agilizando su servicio con la adquisición de una app a sus usuarios que les permitirá agendarse y ver los procesos previos al servicio ofrecido.

Calderón Rodríguez Jean Pierre (2018). En sus tesis Titulada “Plan de negocios para la creación de un centro expés de servicios automotriz denominado (DTM MOTOR HOUSE) en la parroquia jipijapa del distrito metropolitano de Quito”, tiene como objetivo determinar un estudio de mercado enfocado a las necesidades que tienen los usuarios al momento de llevar sus autos a talleres mecánicos. La metodología que utilizó para el desarrollo de su investigación se basó en un estudio cuantitativo, con la aplicación de encuestas, el cual obtuvo diversas respuestas que tienen los clientes cuando llevan sus vehículos a los talleres. Como resultado obtenido fue la relación con las variables de estudios. Finalmente concluye determinando que existe un mercado inconforme con la variedad de servicios que ofrecen los talleres, el cual le resulta viable la aplicación de su proyecto.

## **Desarrollo de teorías y conceptos.**

### ***Plan de negocios.***

El autor Fleiman (2015) define al plan de negocios como una serie de actividades relacionadas entre sí, que se dan en el comienzo o crecimiento de una empresa mediante un sistema de planeación que es tendiente a alcanzar los objetivos y metas determinadas, además guía para el inicio de operaciones y el desarrollo de las actividades de una empresa.

También el autor Galán J. S. (2015), comparte una definición sobre el plan de negocios que es un documento en el que se plantea un nuevo proyecto comercial centrado en un bien, en un servicio, o en el conjunto de una empresa. A través del contenido del plan de negocios, la compañía trata de evaluar las características de este proyecto para su posterior presentación.

El plan de negocios para toda organización es importante y más cuando desea emprender, siendo este un medio de guía para proponer una idea de negocios, que se desarrollará con la ayuda de los elementos del plan, permitiendo establecer estrategias, metas y objetivos que ayudarán a alcanzar el éxito.

### **Planificación estratégica.**

Según MEDISAN (2016) la “planificación estratégica (PE) es el proceso de desarrollo e implementación que permiten establecer planes para alcanzar propósitos u objetivos”, además como una estructura que permite a las organizaciones a establecer estrategias que impulsan al cumplimiento de una buena administración, para alcanzar el éxito.

La planificación estratégica permite tomar decisiones de acuerdo con los procesos relacionados con los objetivos de la empresa para adaptarse al comportamiento del por medio de las fortalezas y debilidades. Casanueva, (2021).

### **Mercado.**

Para definir el mercado el autor Urbina (2022), señala que consiste en recoger datos sobre personas o empresas en un mercado, con el fin de analizarlos y descubrir cuál es su comportamiento, para formular estrategias y tomar decisiones con el fin de conseguir clientes potenciales.

El mercado también es el lugar donde se vende y se compran bienes o servicios que son necesarios para personas o empresas, el producto debe cumplir ciertas características para su uso o consumo, además se establece la relación de la oferta y la demanda, en correspondencia con un precio de venta al público objetivo.

### **Finanzas.**

Las Finanzas son un factor importante para las empresas que de acuerdo con los componentes que la conforman como son la inversión, capital, los riesgos financieros la rentabilidad, con el manejo de su efectivo, entre otros, que permiten el funcionamiento de esta. Cortés (2021)

También es una herramienta que permite a las organizaciones desarrollarse en el entorno, conociendo las actividades comerciales donde se desenvuelve, permitiendo proyectar su crecimiento financiero para mantener en el mercado competitivo.

### **Marketing.**

Es un proceso social y administrativo que permite investigar y analizar el mercado con lucro, para ver las necesidades y deseos que no se han realizado con el fin de generar y ofrecer productos o servicios de valor con sus semejantes. Fuentes (2022).

El marketing es importante para conocer a los clientes potenciales, saber sobre sus necesidades que tienen en el mercado, por otro lado, a la competencia con el fin de crear valor diferenciado que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes.

### ***Taller de automotriz.***

El autor Loverlock (2015) reconoce al taller de pintura como una actividad económica que crea valor y proporciona beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos, que satisface las necesidades por el resultado del servicio brindado que es de alta calidad.

Un taller de carrocería y pintura es un lugar donde los profesionales especializados en pintura automotriz realizan distintos acabados, además se ejecutan los trabajos dirigidos hacia las reparaciones de carrocería, de mantenimiento de chapas y toda reparación que deba ser realizada en el exterior de un automóvil. Eroinnova (2022)

Cabe señalar que el taller de pintura brinda servicios a sus clientes, mediante procesos que se llevan a cabo para la reparación del vehículo, que le desarrolla el personal capacitado.

### **Instalaciones y funcionamientos.**

Es el espacio físico donde se realizan los procesos productivos y administrativos, para cumplir los objetivos específicos, que pueden variar en tamaño y está dispuesto de manera particular para cumplir un objetivo específico. Además, se hace referencia a la distribución del espacio para facilitar sus funciones. Bembibre (2015).

Se puede considerar que lo mencionado por el autor Bembibre acerca de las instalaciones y sus funcionamientos, que es todo el espacio físico de una organización, de tal forma este debe ser construido físicamente para desarrollar cada función solicitada por los clientes y controlada por la empresa.

### **Personal.**

Cajamar (2021), menciona que la importancia de las personas en una organización es vital, de igual forma la calidad del equipo y el talento conjuntado son

fundamentales para alcanzar los objetivos diseñados para el devenir de la empresa y su futuro.

Por eso se comprende la necesidad y la importancia del personal en una organización para poder cumplir con sus funciones en conjunto y estas deben de estar comprometidas en ser parte del desarrollo de la organización.

### **Servicios.**

Para definir que es servicios, el autor Galán (2016), hace referencia a la acción o conjunto de actividades que satisfacen las necesidades de los clientes a cambio de lucro. También se caracterizan por ofrecer una mayor calidad en la actividad que se desempeña la organización.

### **Fundamentos legales.**

Se adjunta los requisitos para crear la empresa. Permisos, normativas y leyes especiales.

### **Tipos de sociedades y procedimientos para la conformación.**

La Ley de Compañías (2014) hace referencia el tipo de compañía a la que se adapta el Taller Automotriz, es así se determina como Sociedad Anónima.

### ***Procedimiento para la conformación.***

La constitución del Taller Automotriz se llevará a cabo a través de la Superintendencias de Compañías y Valores con la finalidad de cumplir los estándares acordados por las leyes vigentes en Ecuador.

### **Permisos de Superintendencia de Compañías.**

Pasos para la constitución de la empresa

1. Reservar nombre: Mediante la Superintendencia de compañías, se certifica que no existe otra empresa registrada con el nombre que se estableció para la conformación de la empresa.

2. Elaborar el estatuto social: Es el contrato social que regirá a la sociedad y se valida mediante una minuta firmada por un abogado.
3. Abre una cuenta de integración de capital: Eso se puede realizar en cualquier banco del país, los requisitos van a variar dependiendo de entidad bancaria. Entre los requisitos están: capital mínimo de \$800 dólares de los Estados Unidos de América, detallando la participación de cada uno de los socios, copia de cedula de identidad y papeleta de votación de cada uno de los socios.
4. Elevar a escritura pública el estatuto social: Acudir donde el notario público y llevar la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.
5. Aprueba el estatuto: Proceder a llevar la escritura pública a la Superintendencia de Compañías para ser revisada y aprobada mediante una resolución.
6. Publicar la resolución aprobatoria: La Superintendencia de Compañías entregará 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional.
7. Obtener permisos: Para tener el permiso municipal dentro de la ciudad donde se va a crear la empresa se debe: pagar la patente municipal y pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones.
8. Inscribir la compañía: Acudir al Registro Mercantil del cantón donde es constituida la empresa para inscribir la sociedad.
9. Realizar la junta general de accionista: Durante esta primera reunión se nombrará a los representantes de la empresa (presidente, gerente, entre otros).
10. Obtener los documentos habilitantes: Con la inscripción en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías se entregarán los documentos para obtener el R.U.C. de la empresa.
11. Inscribire el nombramiento del representante: El Registro Mercantil, inscribire el nombramiento del administrador de la empresa designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe realizarse dentro de 30 días posteriores a su designación.
12. Obtener el R.U.C.: Se obtiene en el Servicio de Rentas Internas, con los siguientes requisitos: el formulario debidamente lleno, orinal y copia de la escritura de constitución, nombramientos, copias de cedula y papeletas de

votación de los socios, de ser el caso una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite.

13. Obtener la carta para el banco: Con el R.U.C. le entregaran una carta dirigida al banco donde abrió la cuenta, para que pueda disponer del valor depositado. Una vez realizado los trámites pertinentes se culminará con la constitución de la compañía.

### ***Implicaciones tributarias comerciales y laborales.***

Dentro de las implicaciones comerciales están los siguientes:

- Establecimiento justo y equilibrado de precios, condiciones de comercialización y de servicios.
- Reunir el equipo para el proceso de producción, además tendrá un supervisor para que verifique el producto final.
- El PVP incluirá todas las tasas o impuestos que graven.
- Política de comercialización actualizada por el Estado.
- Satisfacer las necesidades de los consumidores, ofreciendo productos competitivos y de máxima calidad.
- Promover la seguridad, confiabilidad y salud.
- Retribución y Remuneración Competitiva.

Las políticas de comercialización de “El guapo miau S.A.” podrán ser modificadas unilateralmente por la entidad cuando las circunstancias así lo requieran.

### ***Los tributos.***

Los tributos que impone el estado tienen muchos fines que están direccionados con los ciudadanos. En el Art. 6 del (Tributario, 2021) menciona que: Los tributos además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumentos de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso social además procurarán una mejor distribución de la renta nacional.

### ***Los impuestos.***

Los impuestos es una clase de tributo, (Intenas, 2017) manifiesta que: Son contribuciones que se pagan por vivir en sociedad, no constituyen una obligación contraria como pago de un bien o un servicio recibido. El Taller Automotriz estará sujeto a las políticas y reglamentos que indique el Estado para no poseer ningún tipo de inconvenientes.

### ***Pago de impuestos.***

El taller automotriz deberá cumplir con las respectivas obligaciones tributarias, de manera que el estado utilice estos tributos y destinarlos a sus fines correspondientes.

En referencia a (Jaramillo & Luis, 2015); el pago de impuesto es un ingreso importante de un Estado, Municipios. Son recursos necesarios con que cuenta el alcalde para enfrentar las demandas sociales, salud, educación, justicia e infraestructura, es decir lo relativo a la viabilidad y a la infraestructura comunal.

### ***IVA (Impuesto al Valor Agregado).***

El (Intenas, 2017) en su portal habla sobre el objeto del valor agregado e indica que el IVA es el impuesto que grava el valor de la transferencia de dominio a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal en todas las etapas de comercialización, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y las condiciones que prevé la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI).

### ***Impuesto a la renta.***

Los impuestos se deben cancelar sobre los ingresos o rentas de la actividad económica, del servicio automotriz de mantenimiento y reparada en las fachadas de los vehículos, aun sobre ingresos gratuitos percibidos durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos para adquirir o conservar dichas rentas.

***Permiso de funcionamiento de talleres de reparación de vehículos.***

Este permiso se concederá de conformidad con el Art. 246 del Reglamento General para Aplicación de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, en concordancia con el Art. 150 de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre y el Reglamento para el Control y Funcionamiento de Talleres de Remarcación, Reparación, Estacionamientos o Garajes de Vehículos Automotores, y Lugares de Venta de Partes y Repuestos de Vehículos Usados de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas.

***Requisitos:***

- Copia de cédula de ciudadanía del propietario del taller
- Récord policial (actualizado)
- Copia de título de artesano en la materia debidamente refrendado o equivalente de las instituciones educativas autorizadas
- Copia de la escritura o contrato de arrendamiento del local debidamente legalizado (notarizado)
- Permiso municipal (sobre uso de suelo y medio ambiente)
- Permiso del Cuerpo de Bomberos
- Solicitud de especie valorada dirigida al jefe de Tránsito de la Provincia del Guayas
- RUC (Registro único de contribuyentes)

Una vez presentado todos los requisitos y efectuada la respectiva inscripción, la Jefatura de Tránsito le conferirá el permiso respectivo para su funcionamiento de conformidad con el Art. 150 de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre; para obtener el permiso de funcionamiento, estos establecimientos deberán contar con el espacio físico y la infraestructura necesaria, capaz de brindar un eficiente servicio al usuario, preservar el medio ambiente, cumplir con las Leyes de Tránsito, Municipales, Bomberos y Medio Ambiente.

***Permiso de funcionamiento de cuerpo de bomberos.***

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Santa Elena pone a conocimiento de la ciudadanía en general los diferentes servicios institucionales que ofrece a través de sus

departamentos. A fin de brindar una mejor atención, a continuación, se detallan los requisitos para la obtención del permiso de funcionamiento de establecimientos nuevos y/o renovación y demás indicaciones necesarias.

#### **Renovación:**

1. Informe favorable de la inspección ocular.
2. Copia de factura de la compra o recarga del extintor a nombre del propietario.
3. Copia permiso de funcionamiento bomberos 2017
4. Copia de RUC o RISE

#### **Negocio nuevo:**

1. Informe favorable de la inspección ocular.
2. Copia de cédula del propietario o representante legal.
3. Copia de RUC o RISE
4. Copia de factura de la compra o recarga del extintor a nombre del propietario del negocio.
5. Plan de contingencia para empresas

#### **Pasos para obtener el permiso de bomberos**

1. Si el trámite lo realiza personalmente quien es representante legal de la organización, debe presentar copia de cédula de identidad. En el caso de que lo realice otra persona deberá adjuntar una autorización por escrito simple, con copia de cédula de quien autoriza y de la persona autorizada.
2. Luego de presentar estos requisitos en los Centros de Atención al Usuario del Cuerpo de Bomberos se recibe una orden de pago con la cual se puede cancelar en cualquiera de las ventanillas del Banco. El valor para pagar varía en función del tipo de organización por lo que se debe consultar directamente a la entidad.
3. Una vez realizado el pago, se debe presentar el comprobante en uno de los Centros de Atención al Usuario para que elaboren la Tasa de Servicio Contra Incendio correspondiente.

## Capítulo II Metodología

### **Diseño de la investigación.**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en base a un enfoque cuali-cuantitativo es decir mixto, que permitió obtener información respecto a las variables de estudio. Además, se estableció el alcance de investigación que es no experimental porque no se pretende manipular las variables de estudio.

El enfoque cualitativo se utilizó con el objetivo de analizar el comportamiento de las variables y cuáles son sus características, lo cual permitió la realización del plan de negocios para la creación del taller automotriz, en el cantón Sana Elena. Además, el enfoque cuantitativo permitió la recolección de información a través de los instrumentos de investigación teniendo como objetivo medir los resultados obtenidos de la muestra de estudio, permitiendo analizar e interpretar las necesidades de los clientes de los talleres automotriz.

### **Métodos de la investigación.**

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se llevaron a cabo la aplicación de diferentes métodos como el analítico, deductivo y la revisión documental, que fueron un factor importante dentro del tema de estudio, ya que permitieron describir y analizar el plan de negocios para la creación de un taller automotriz, que cumpla las expectativas de los clientes ofreciendo un servicio de calidad.

El método analítico permitió analizar diferentes factores que intervinieron en el desarrollo del proyecto, además se conocieron diferentes aspectos de la realidad como elementos y características que componen a las variables investigadas, para la realización de un plan de negocios para la creación de un taller automotriz en el cantón Santa Elena. Además, el método descriptivo tuvo como finalidad definir y clasificar el plan de negocios en cómo está constituido y cuáles son sus elementos que lo componen para poder crear el taller automotriz.

El método de revisión documental permitió buscar información relevante de las variables e indicadores, el cual se obtuvo, páginas como Scielo, Redalyc, artículos científicos y repositorios, del cual se pudo obtener un enfoque al plan de negocios y al taller automotriz, comprobando cuáles son sus causas y efectos, de esta manera llegar a las posibles conclusiones.

### **Población y muestra.**

La población de estudio del presente trabajo de investigación son las personas que tengan vehículos, que por lo general tengan la necesidad de una reparación en la fachada, por alguna colisión, daños de corrosión, entre otros, y estos se los determinará en la provincia de Santa Elena. Además, se pudo determinar que hay 33.501 vehículos mediante datos obtenidos del INEC en su Visualizador de Estadísticas de Transporte, que es un dato importante porque estos pueden ser los posibles clientes del taller automotriz.

### ***Muestra***

Para establecer el número de la muestra que se va a investigar, se utilizó la fórmula de población finita, tomando en cuenta toda la población de automóviles en la provincia de Santa Elena cuyo objetivo es determinar la muestra que se desea estudiar.

$$n = \frac{N * z^2 * P * Q}{e^2(N-1) + z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{33.501 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(0,05)^2 * (33.501-1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 380.$$

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población (33.501)

Q= Probabilidad de Fracaso (50%)

P= Probabilidad de Éxito (50%)

Z= Nivel de confianza (1,96)

e= Margen de error (5%)

Mediante la fórmula se pudo establecer que la muestra es 380 vehículos del cantón Santa Elena, con este número se considera el 95% de confiabilidad de la investigación.

Población y Muestra		
Población	33.501 vehículos en la Provincia de Santa Elena	
Muestra		
Encuestas	384	Propietarios de los vehículos
Entrevistas	2	Dueños de talleres de pintura automotriz

### **Recolección y procesamiento de los datos.**

Para la recolección de información se cogió datos de la muestra establecida, que por medio la aplicación de técnicas e instrumentos como la encuestas y entrevistas se pudo obtener información para su respectivo análisis.

La aplicación de las encuestas se realizó en base a la elaboración de un cuestionario que estuvo compuesto por unas series de preguntas de acuerdo con la escala de Likert, tuvo como objetivo conocer la opinión y necesidades de las personas para elaboración de un plan de negocios para la creación de un taller automotriz en el cantón Santa Elena.

Mediante la realización de las entrevistas se pudo tener un contacto y diálogo directo con los dueños de los talleres automotrices, los cuales respondieron las preguntas dando un punto de vista más claro de las variables de estudio.

Además, se realizó una prueba piloto de los instrumentos con el objetivo de ver la fiabilidad de este, el cual se le aplico el método de Cronbach en la plataforma del SPSS, dando un resultado positivo de 0,852, que está dentro de lo establecido para la aplicación de los instrumentos.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	12

### Capítulo III Resultados y discusión

#### Análisis de datos.

##### *Análisis de los resultados de la entrevista.*

La entrevista fue dirigida a dos propietarios de talleres automotrices, porque cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria para responder todas las inquietudes planeadas y para que den su punto de vista sobre la creación de un nuevo taller automotriz en el cantón Santa Elena.

<b>Objetivo:</b> La presente entrevista tiene fines pertinentes académicos, con el objetivo de identificar los elementos necesarios para la elaboración de un “Plan de Negocios para la creación de un taller automotriz en el cantón Santa Elena año 2024”.		
Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2
¿Es necesario que el taller automotriz cuente con una misión y visión, para que cumpla con la sociedad, y brinde un mejor servicio?	Si es necesario, que le permite dar a conocer lo que el taller es, y además ayuda a plantear objetivos	Considera que si, es necesario, pero el taller no cuenta con su misión y visión.
¿Cuáles son los objetivos que tiene el taller automotriz para sus clientes?	Ofrecer servicios garantizados a cada uno de los clientes	Brindar servicios en reparación y pintura para los vehículos de la península.
¿El servicio que se necesita del taller automotriz debe darse a un precio cómodo y accesible para el cliente?	De tal manera en que los clientes tienen la razón, pero se ofrece un precio por lo que le va a hacer a su vehículo, en algunos casos le gusta el precio y se deciden por realizar la reparación, y a veces dicen que van a volver, pero no.	Se debe tener un precio establecido, para cada servicio, que se realiza, y debe ser cómodo para el cliente, además se debe considerar los materiales que se utilizarán, que influye en el precio.

¿Es importante la realización de una inversión en publicidad del taller automotriz?	Si es importante para dar a conocer el taller a los clientes y sobre todo el servicio que ofrece.	Ayuda a atraer clientes para el taller y será más fácil recuperar la inversión, porque aumentará la clientela.
¿Utilizar recursos tecnológicos y técnicas en los procesos de preparación y acabado del vehículo permitirá generar ventajas con la competencia?	Todo lo relacionado al uso de máquinas, es bueno porque permite ahorrar tiempo y ejecutar de buena manera el trabajo.	Es necesario para trabajar de buena manera y dejar un acabado de lujo, por tener pistola profesional, que cada día son mejores en la aplicación de la pintura.
¿Es importante el espacio y la infraestructura adecuada para ofrecer un buen servicio?	En esa pregunta los entrevistados coincidieron que, el espacio si es importante porque permite acoger a más vehículos, y la infraestructura serviría para poder ejecutar cada proceso reparación y repintado.	
¿Es importante establecer una relación con el cliente, desde que ingresa el vehículo hasta cuando sale del taller automotriz?	Se considera cada tipo de cliente, por lo que tratado de buena forma para otro día vuelva por hacerles sentir cómodos en el taller.	Los clientes son los más importantes y son tratados como tal, para que queden satisfechos por el servicio y atención, para generar una recomendación.
¿Contar con un personal totalmente capacitado y experimentado, garantiza el servicio del taller automotriz?	El personal si debe, tener experiencia y conocer sobre los procesos que se realizan en la reparación de un vehículo, son de gran importancia.	Si garantiza, porque los maestros pintores son los que tienen el arte en sus manos para dejar un acabado brillante en los vehículos.
¿La calidad y precio hacen que los clientes, vuelvan y	Siempre se trata de ofrecer servicios de calidad así sea a un menor	La calidad es algo que distinguen a cada tipo de taller, por ser mejores que otros, también tiene un

recomienden a conocidos el taller automotriz?	precio, para que el cliente vuelva.	costo, que al final vale la pena.
¿Conoce el plan de negocios y sus ventajas que esta proporcionaría al taller automotriz?	No, porque al ser un pequeño taller independiente, no aplico cambios, ni me he capacitado en esa área solo, para las técnicas de aplicación de pintura.	Tampoco, porque solo es la dedicación de hacer lo que ha aprendido por tantos años, para satisfacer las necesidades de los clientes en el pintado del vehículo.
¿Aplicaría el plan de negocios para mejorar su taller automotriz y alcanzar el éxito en el mercado?	Con las diversas preguntas que están de acuerdo con un plan de negocios, si lo aplicaría para poder alcanzar el éxito.	Si, porque generará una ventaja con la competencia al tener un plan de negocios que sirva de guía para alcanzar el éxito.

Se analizó de manera general las opiniones de los dos entrevistados, que no conocen sobre un plan de negocios, pero creen que es necesario para poder establecer funciones, y administrar como los talleres profesionales, que tienen sus ingresos económicos altos. De tal forma los encuestados dicen que el plan de negocios permite establecer metas y objetivos, además un valor agregado en cada servicio. También manifestaron que les gustaría poder aplicar el plan de negocios porque conocieron distintos elementos que pueden ayudar a su taller a alcanzar el éxito.

También consideraron que el proyecto es bueno porque genera ingresos económicos, por cada trabajo entregado y que si se ejecutara cumpliría con requisitos de un amplio mercado.

## Análisis de los resultados de la encuesta

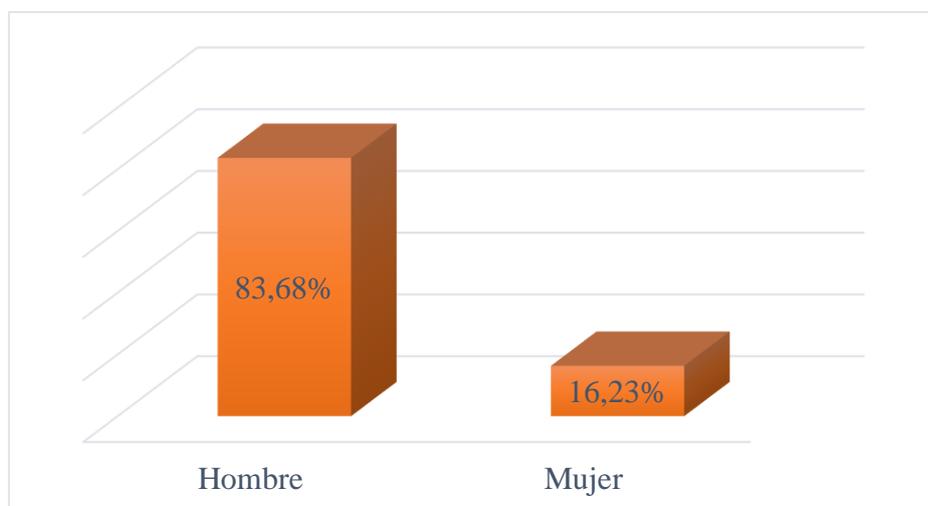
### 1. Sexo del encuestado.

**Tabla 1** Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	318	83,7
Mujer	62	16,3
Total	380	100,0

**Nota:** Conocer el sexo de la persona encuestada.

**Figura 1:** Sexo del encuestado.



**Nota:** Conocer el sexo de la persona encuestada.

Mediante la información obtenida de las encuestas, se puede observar que en la tabla y el gráfico 1, el mayor porcentaje de los encuestados son hombres con un 83,68%, y las mujeres fueron un 16,23%. Estos datos son importantes porque se eligió a personas que en el momento tenían un automóvil, para poder conocer sus necesidades de un posible taller de pintura automotriz.

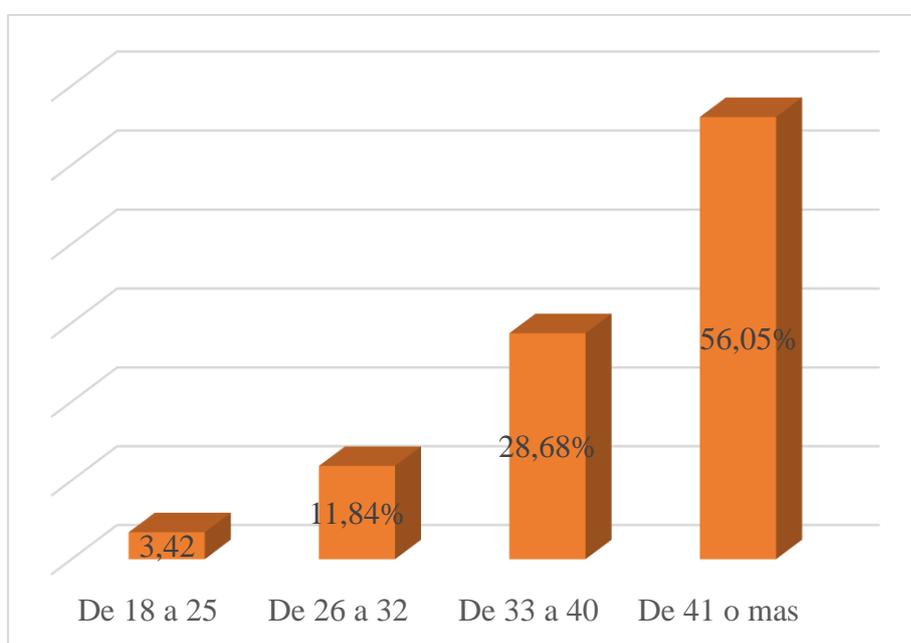
## 2. Edad

*Tabla 2 Rango de edad*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a) De 18 a 25	13	3,4
b) De 26 a 32	45	11,8
c) De 33 a 40	109	28,7
d) De 41 o mas	213	56,1
Total	380	100,0

**Nota:** *Determinar el rango de edad de los encuestados.*

**Gráfico 2:** *Rango de edad.*



**Nota:** *Determinar el rango de edad de los encuestados.*

En la tabla y gráfico 2 tuvo como objetivo conocer un rango de edad de los encuestados, el cual se determinó que la mayor parte de ellos tienen un rango de edad de 41 en adelante con un 56,05%, seguido del rango de 33 a 40 años con un 28,68%. Esto quiere decir que los encuestados son personas adultas del cantón Santa Elena.

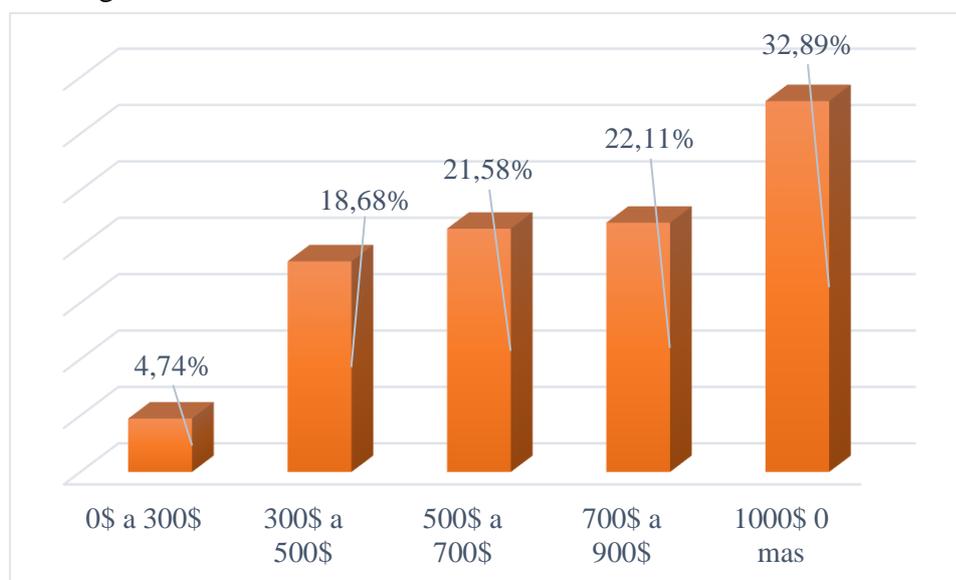
### 3. ¿Cuál de las siguientes opciones describe sus ingresos personales mensualmente?

*Tabla 3 Ingresos.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0\$ a 300\$	18	4,7
300\$ a 500\$	71	18,7
500\$ a 700\$	82	21,6
700\$ a 900\$	84	22,1
1000\$ 0 mas	125	32,9
Total	380	100,0

*Nota: Representa a los ingresos personales.*

**Figura 3:** Ingresos.



*Nota: Representa a los ingresos personales.*

Los resultados indican que el 32,89% de los encuestados tienen un ingreso económico de 1000,00 USD en adelante, a ellos se los puede considerar como los posibles clientes potenciales para el taller automotriz, otra parte con el 32,89% tienen ingresos entre 700,00 a 900,00 USD, mensual. Por lo tanto, el mayor porcentaje de las personas encuestadas tienen sus ingresos personales mayor a 700,00 USD. También es evidente que la menor parte de los encuestados sus ingresos personales están entre el salario básico.

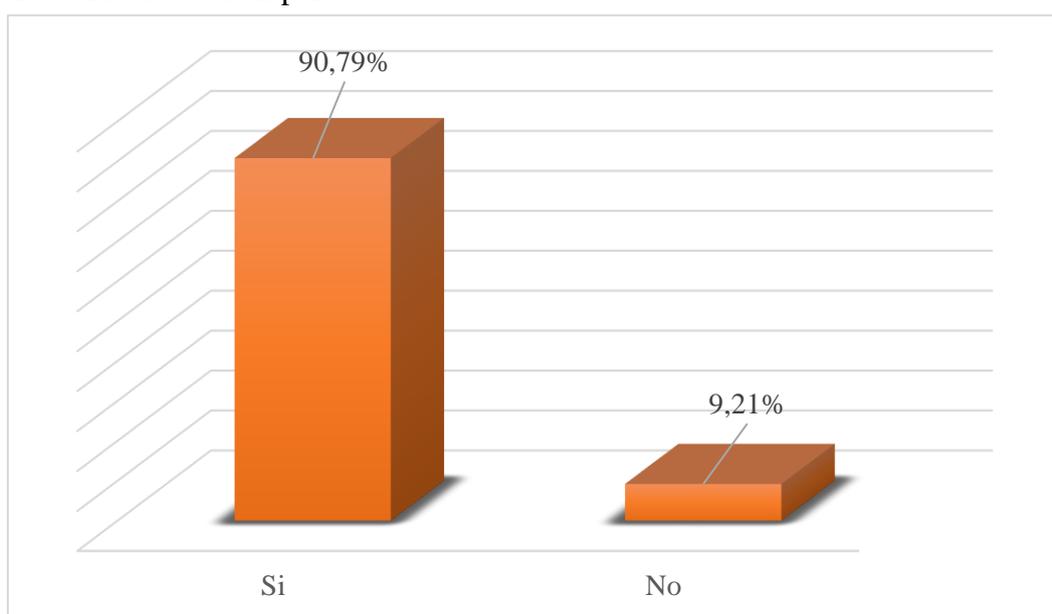
#### 4. ¿Posee algún medio de transporte? (Vehículo)

**Tabla 4** Medio de transporte.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	345	90,8
No	35	9,2
Total	380,0	100,0

**Nota:** Los encuestados que tienen vehículos.

**Figura 4:** Medio de transporte.



**Nota:** Los encuestados que tienen vehículos.

Se puede observar en la tabla y gráfico los datos obtenidos que indican que un 90,79% de las personas encuestadas tienen vehículos, y por otro lado el 9,21% indican que no lo tienen. Esta información es relevante porque permitirá conocer las necesidades que tienen de acudir a un taller automotriz al que llevarían su vehículo por alguna reparación.

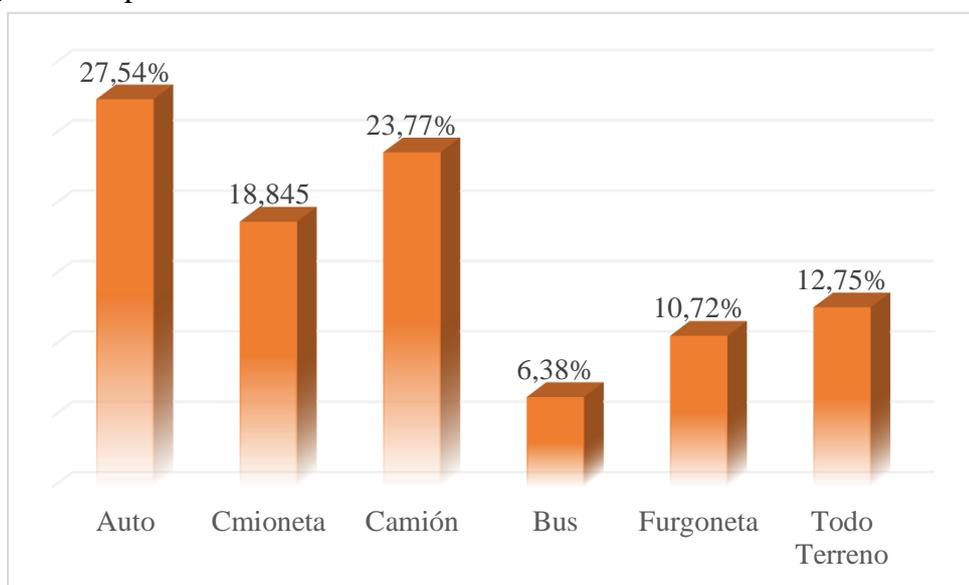
## 5. ¿Qué tipo de vehículo tiene?

**Tabla 5** Tipo de vehículo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Auto	95	25,0
Camioneta	65	17,1
Camión	82	21,6
Bus	22	5,8
Furgoneta	37	9,7
Todo Terreno	44	11,6
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Se refiere a los diferentes tipos de vehículos.

**Figura 5:** Tipos de vehículos.



**Nota:** Se refiere a los diferentes tipos de vehículos.

Mediante los resultados recopilados dijeron que si tienen un automotor, se puede observar en la tabla y gráfica 4, cuáles son los tipos de vehículos que tienen las personas encuestadas, con un 27,63% la mayoría tienen autos, seguido del 23,27% de camiones, también tienen un 18,84% dicen que tienen camionetas y el resto de los tipos de autos están por debajo del 15%.

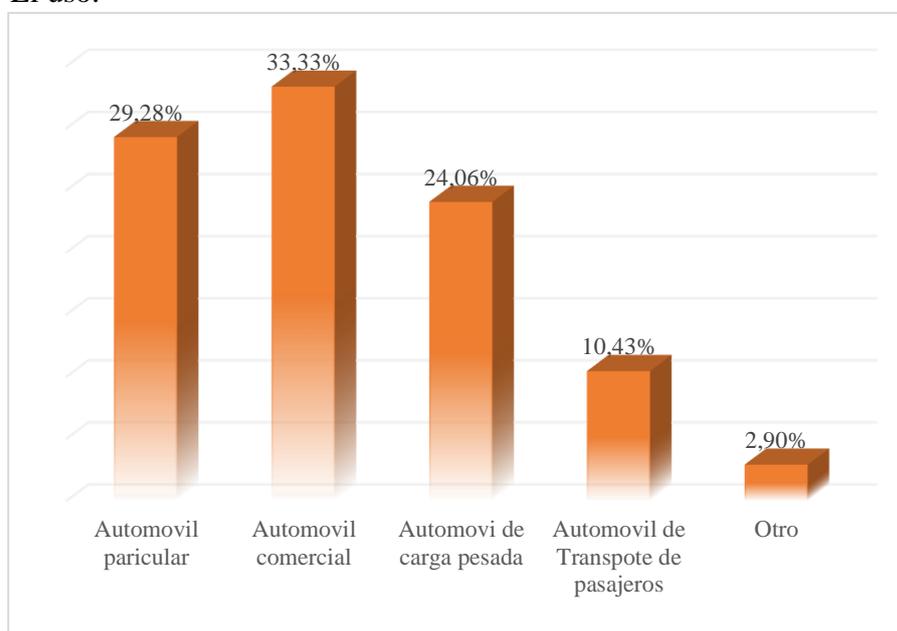
## 6. ¿Cómo lo utiliza?

**Tabla 6** El uso.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Automóvil particular	101	26,6
Automóvil comercial	115	30,3
Automóvil de carga pesada	83	21,8
Automóvil de Transporte de pasajeros	36	9,5
Otro	10	2,6
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Como utiliza el vehículo.

**Figura 6:** El uso.



**Nota:** Como utiliza el vehículo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar en la gráfica que el número mayor de los encuestados tienen automóvil de uso comercial se refleja un 33,33%, seguido del automóvil particular con un 29,28%, que son mayores a los del uso de carga pesada con un 24,06%, y los que tienen un menor porcentaje son los automóviles de transporte de pasajeros. Se llega a un análisis general que el mayor grupo de los encuestados utilizan sus vehículos como herramienta de trabajo.

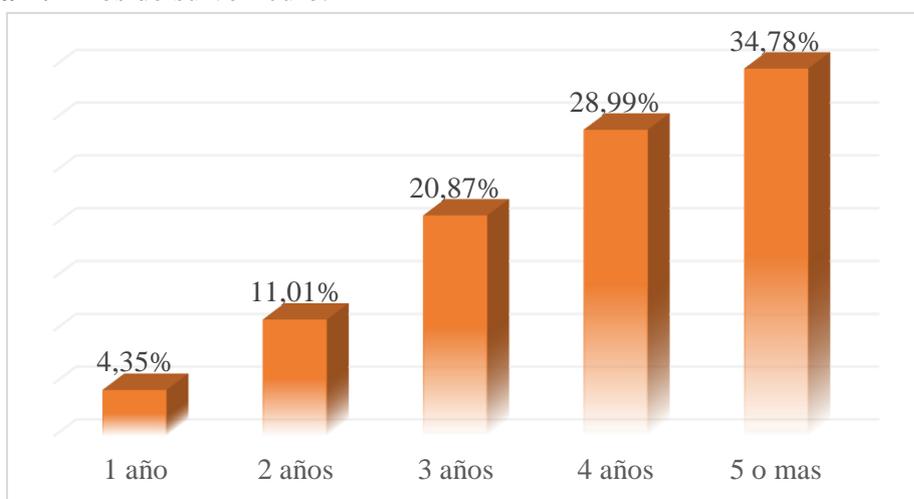
## 7. ¿Qué tiempo tiene en su poder su vehículo?

**Tabla 7** Años de su vehículo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 año	15	3,9
2 años	38	10,0
3 años	72	18,9
4 años	100	26,3
5 o mas	120	31,6
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Se refiere a los años de sus vehículos.

**Figura 7:** Años de su vehículo.



**Nota:** Se refiere a los años de sus vehículos.

En los datos obtenidos se puede observar que el número mayor de los encuestados sus vehículos tienen de cinco años en adelante y representan un 34,78%, otra parte indican que tienen cuatro años con un 28,99%. Por otro lado, dicen que sus vehículos tienen de uno a tres años con un menor porcentaje están por debajo del 20%.

Estos datos son importantes debido a que los vehículos pueden requerir de un mantenimiento de pintura porque tienen más años y la pintura se deteriora.

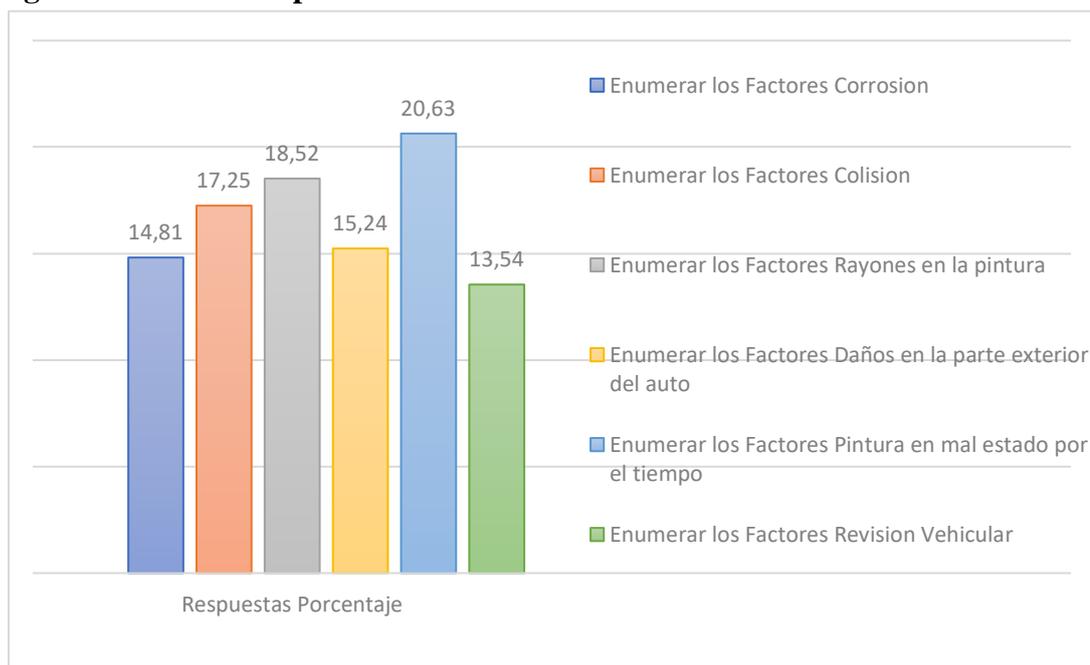
**8. Enumere los Factores importantes por lo que usted pintaría su vehículo. (Considerando el 1 como importante hasta el 6 menos importante)**

*Tabla 8 Factores importantes.*

Opciones	Respuestas		
	N	Porcentaje	
Enumerar los factores	Corrosión	140	14,8%
	Colisión	163	17,2%
	Rayones la pintura	175	18,5%
	Daños en la parte exterior del auto	144	15,2%
	Pintura en mal estado por el tiempo	195	20,6%
	Revisión Vehicular	128	13,5%
Total, encuestados		280	100,0%

**Nota:** enumerar los factores que consideran importantes para pintar su auto.

**Figura 8: Factores importantes**



**Nota:** enumerar los factores que consideran importantes para pintar su auto.

Los datos obtenidos indican que las personas encuestadas ordenaron los factores importantes por lo que pintarían su vehículo, quedando en primer lugar pintura en mal estado, en segundo lugar, rayones de pintura, en tercer lugar, los choques o colisiones, en cuarto lugar, daños de la parte exterior del auto, quinto puesto la corrosión, y el sexto y último la revisión matricular. Esta permite determinar porque factores los encuestados pintan su vehículo.

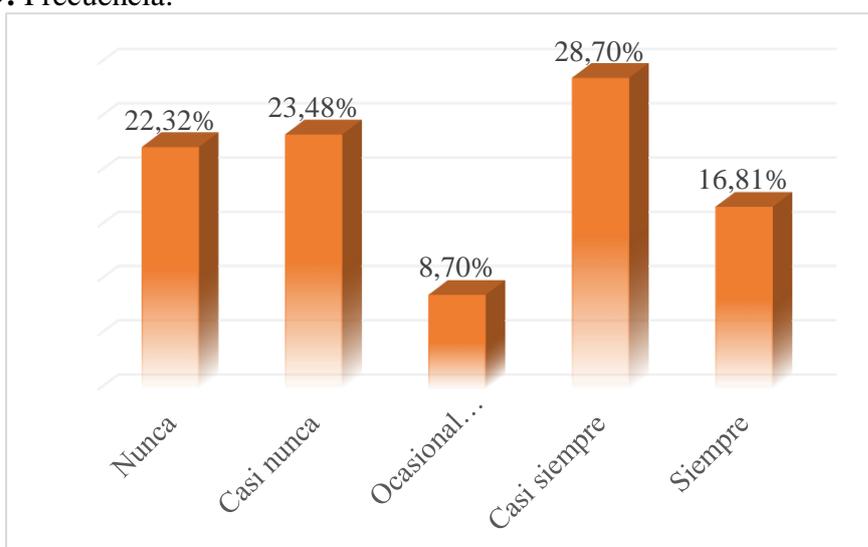
### 9. ¿Con qué frecuencia acude a un taller de pintura automotriz?

**Tabla 9** Frecuencia.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	77	20,3
Casi nunca	81	21,3
Ocasionalmente	30	7,9
Casi siempre	99	26,1
Siempre	58	15,3
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Frecuencia que acuden a un taller automotriz.

**Figura 9:** Frecuencia.



**Nota:** Frecuencia que acuden a un taller automotriz.

Mediante los resultados obtenidos se puede analizar que la primera parte son los que, si acuden a un taller automotriz, con un 28,70% casi siempre, seguido de los siempre acuden con el 16,81% y los que van ocasionalmente con un menor porcentaje del 8,70%, esto demuestra que casi la mayoría de los encuestados acuden a un taller automotriz.

La segunda parte de los datos obtenidos son los encuestados que casi nunca asisten a un taller con el 21,05% y los que nunca asisten se puede evidenciar a un 22,32%.

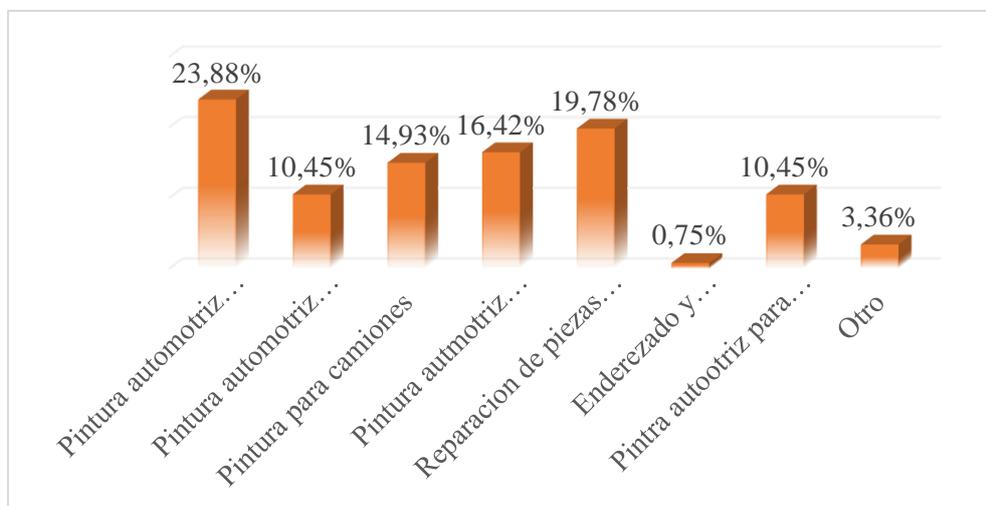
## 10. ¿Por qué servicios acude al taller automotriz?

**Tabla 10** Servicios.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pintura automotriz para auto pequeño	64	16,8
Pintura automotriz autos todo terreno	28	7,4
Pintura para camiones	40	10,5
Pintura automotriz para camionetas	44	11,6
Reparación de piezas del vehículo	53	13,9
Enderezado y pintado del vehículo	2	0,5
Pintura automotriz para camiones	28	7,4
Otro	9	2,4
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70,5</b>
Perdidos Sistema	112	29,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Porque servicios a acudido a un taller automotriz.

**Figura 10:** Servicios.



**Nota:** Porque servicios a acudido a un taller automotriz.

La tabla y gráfico tuvo como objetivo determinar por qué servicios acuden las personas encuestadas a un taller automotriz. Se muestra que la pintura automotriz para autos pequeños lidera las opciones con un 23%, y las otras opciones están en un rango de 20% y 10%. Se puede analizar que todos los encuestados acuden al taller automotriz por cualquier servicio, sea pintado total del vehículo o reparaciones de pieza, además se considera que existe una buena oportunidad en el mercado al ofrecer un buen servicio.

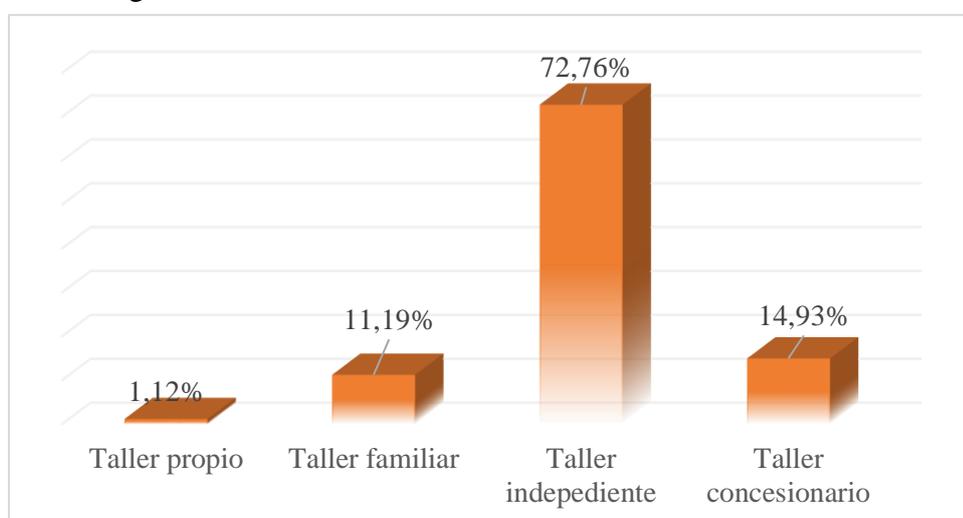
### 11. ¿En qué lugar realiza los mantenimientos de Pintura a su vehículo?

**Tabla 11** Lugar.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Taller propio	3	0,8
Taller familiar	30	7,9
Taller independiente	195	51,3
Taller concesionario	40	10,5
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70,5</b>
Perdidos Sistema	112	29,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Se refiere a lugar que lleva al tipo de taller que lleva a su vehículo.

**Figura 11:** Lugar.



**Nota:** Se refiere al tipo de taller que lleva a su vehículo.

Los resultados indican que el 72,76% de los encuestados acuden a los talleres independientes, los cuales pueden ser por la confianza a ellos o su precio. También se observa que los otros porcentajes son menores al 20%. Lo que permite analizar que la mayor parte de los encuestados prefieren a los talleres independientes y son pocos los que van de un taller familiar o a un taller concesionario.

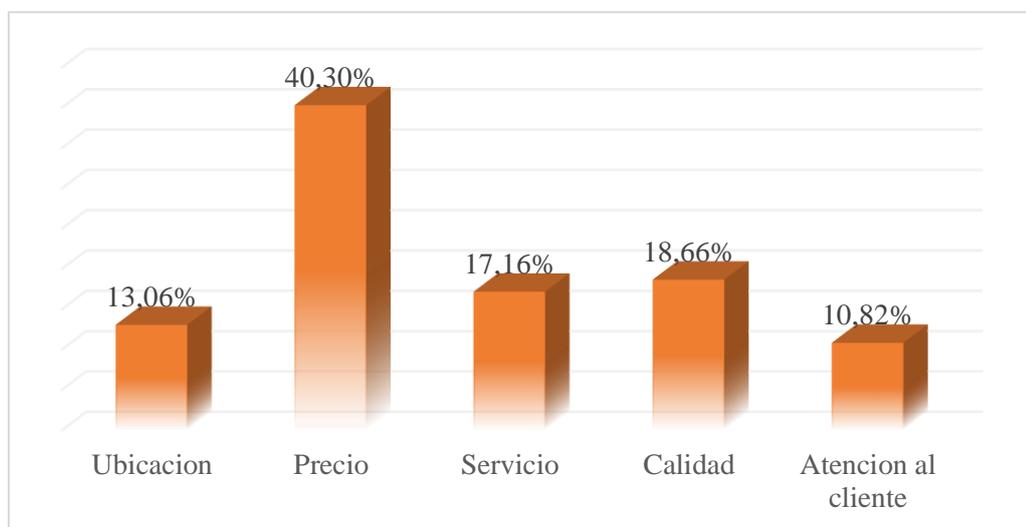
## 12. ¿Porque razón acude allí?

**Tabla 12** Razón.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ubicación	35	9,2
Precio	108	28,4
Servicio	46	12,1
Calidad	50	13,2
Atención al cliente	29	7,6
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70,5</b>
Perdidos Sistema	112	29,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** El tipo de razón porque acude a un taller.

**Figura 12:** Razón.



**Nota:** El tipo de razón porque acude a un taller.

En la gráfica se puede observar que el 40,30% acuden a un taller de su preferencia por sus precios, que pueden ser de acuerdo con su facilidad económica alta o baja, seguido del 23,43% que dicen que es el servicio, también el 13,53% dicen por su ubicación, esto se debe de considerar para crear ventaja competitiva del taller automotriz. Por otra parte, el 12,21% indican que la calidad, y el 6,27% como menor porcentaje la atención al cliente. Estos indicadores son muy importantes para el taller automotriz y se puede considerar a todos para brindar un buen servicio de acorde al tipo de cliente.

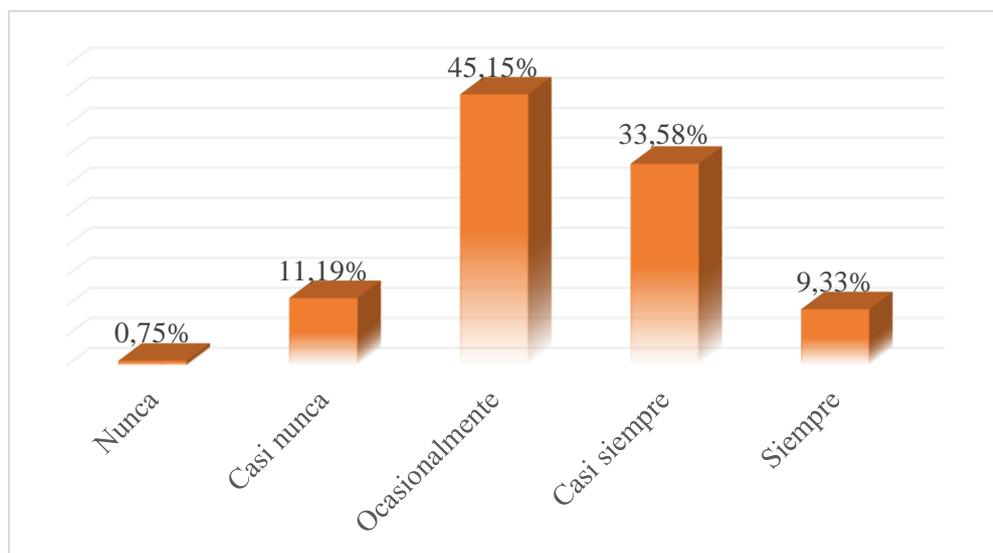
### 13. ¿El taller automotriz que usted acude cumple con el tiempo de entrega provisto?

*Tabla 13 Tiempo.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	0,5
Casi nunca	30	7,9
Ocasionalmente	121	31,8
Casi siempre	90	23,7
Siempre	25	6,6
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70,5</b>
Perdidos Sistema	112	29,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Tiempo de entrega de su vehículo en el taller.

**Figura 13:** Tiempo.



**Nota:** Tiempo de entrega de su vehículo en el taller.

Basado en los datos resultados obtenidos un 45,15% dicen que ocasionalmente el taller automotriz cumple con su tiempo de entrega de su vehículo, seguido del 33,58% de casi siempre, también con un menor porcentaje debajo del 10% indican que casi nunca y nunca.

Esto permite analizar que la mayoría de los talleres automotriz ocasionalmente cumplen con su tiempo de entrega del vehículo. Por ende, se considera que el tiempo de entrega es un factor importante para que los clientes queden satisfechos.

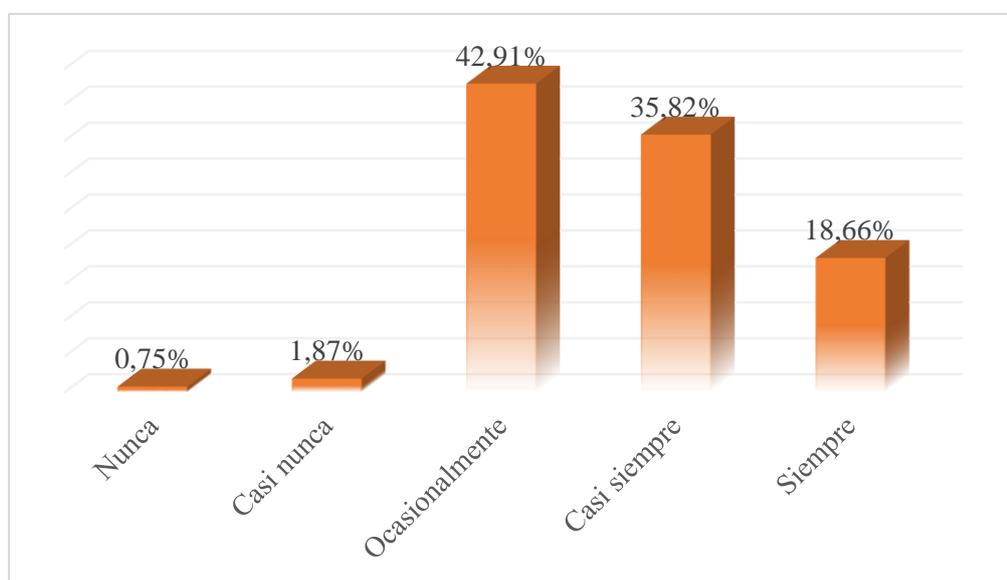
#### 14. ¿El resultado final en su vehículo es de calidad y excelente?

**Tabla 14** Resultado.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	0,5
Casi nunca	5	1,3
Ocasionalmente	115	30,3
Casi siempre	96	25,3
Siempre	50	13,2
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70,5</b>
Perdidos Sistema	112	29,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Resultado final de su vehículo es el esperado.

**Figura 14:** Resultado.



**Nota:** Resultado final de su vehículo es el esperado.

Mediante los resultados obtenidos, se puede observar que los dos principales grupos de la gráfica afirman que ocasionalmente y casi siempre los talleres automotrices cumplen con un resultado final de calidad y excelente, con un menor porcentaje el 18,66% dicen que siempre. Por otra parte, son pocos los que dicen que casi nunca y nunca cumplen los talleres con el resultado final. Por lo que el taller automotriz tendría que direccionarse a ofrecer sus servicios de pintado automotriz de calidad para cumplir con las expectativas de los posibles clientes.

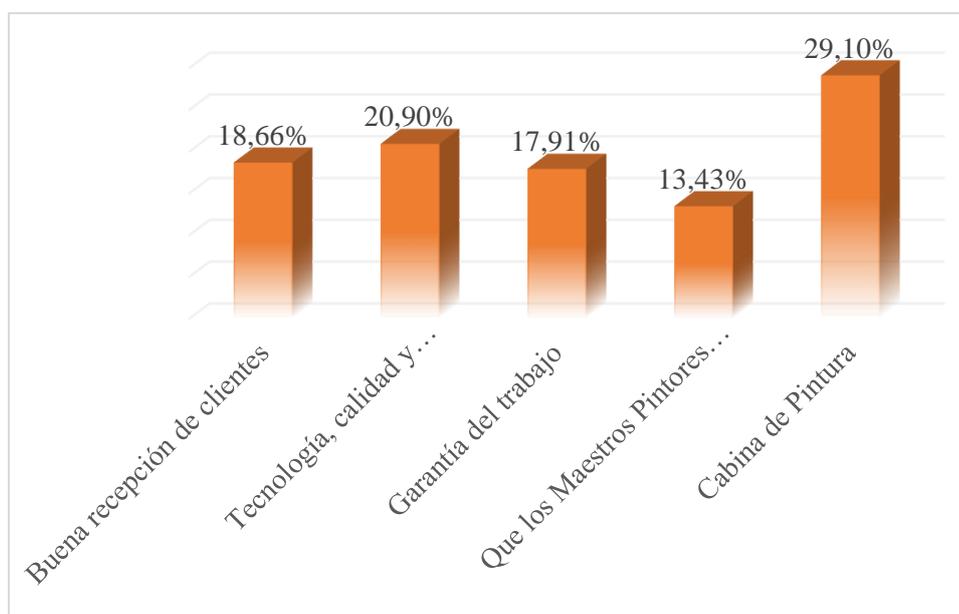
### 15. ¿Qué aspectos considera que debe tener un taller automotriz de pintura?

**Tabla 15 Aspectos.**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Buena recepción de clientes	50	13,2
Tecnología, calidad y precio justo	56	14,7
Garantía del trabajo	48	12,6
Que los Maestros Pintores sean certificados y experimentados	36	9,5
Cabina de Pintura	78	20,5
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70,5</b>
Perdidos Sistema	112	29,5
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Se refiere al aspecto que debe tener el taller automotriz.

**Figura 15:** Aspecto.



**Nota:** Se refiere al aspecto que debe tener el taller automotriz.

La grafica indica que el 29,7% considera que la cabina de pintura es un aspecto importante que debe tener un taller automotriz, en segundo lugar, tenemos el 20,90% que dicen la tecnología, estos dos aspectos se les puede considerar como principales, en tercer lugar, esta una buena recepción de clientes con el 19,14%.

Los otros aspectos con menores porcentajes se basan para garantizar la calidad del servicio, que depende de los maestros que estén certificados y tengan experiencia.

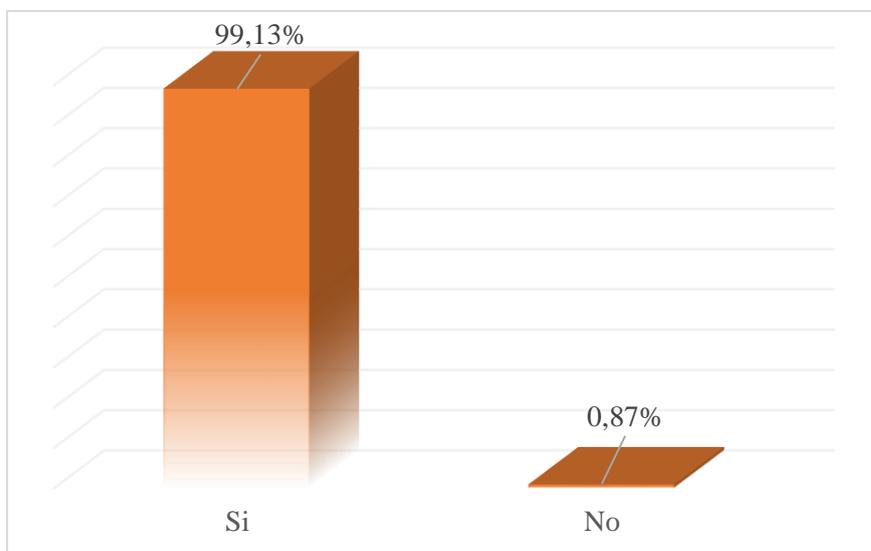
**16. Si se creara un taller automotriz en la península de Santa Elena, que cumpla sus necesidades y expectativas. ¿Llevaría a su vehículo?**

**Tabla 16** Creación.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	342	90,0
No	3	0,8
Total	345	90,8
Perdidos Sistema	35	9,2
Total	380	100,0

**Nota:** Se refiere a la opinión si se creara el taller.

**Figura 16:** Creación.



**Nota:** Se refiere a la opinión si se creara el taller.

Los resultados obtenidos muestran el 99,13% de los encuestados irían al taller automotriz, si se creara porque tendría como objetivo cumplir sus necesidades y expectativas, conforme a las características de cada pregunta que se les ha realizado.

Se puede considerar que existen grandes expectativas por las personas, que se cree el taller automotriz en el cantón Santa Elena, además se pueden considerar a los encuestados como posibles clientes.

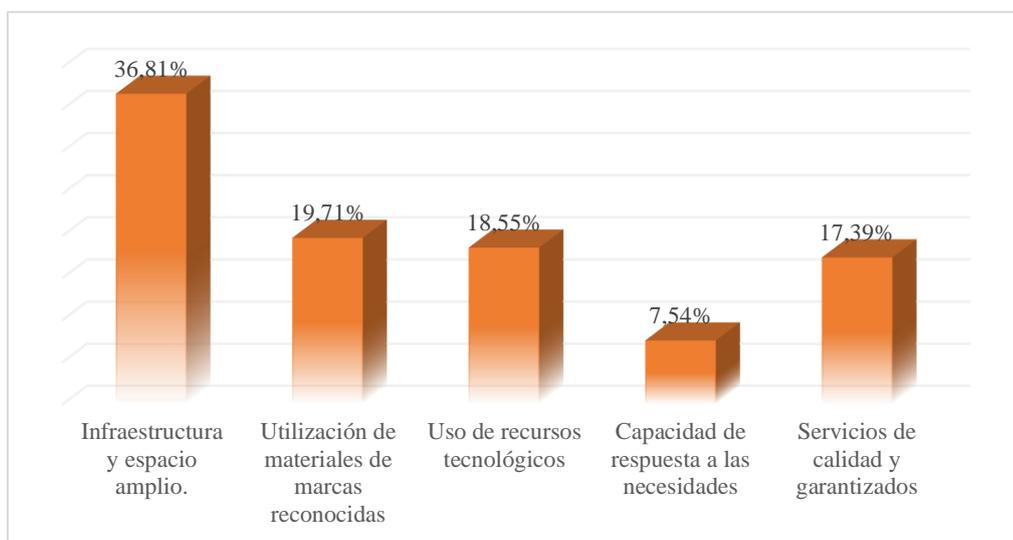
### 17. ¿Cuál de este aspecto cree usted que diferenciaría al taller automotriz de los otros?

*Tabla 17 Diferenciación.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructura y espacio amplio.	127	33,4
Utilización de materiales de marcas reconocidas	68	17,9
Uso de recursos tecnológicos	64	16,8
Capacidad de respuesta a las necesidades	26	6,8
Servicios de calidad y garantizados	60	15,8
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Los aspectos que diferenciarían al taller de otros.

**Figura 17:** Diferenciación.



**Nota:** Los aspectos que diferenciarían al taller de otros.

Los datos indican que el principal aspecto que las personas creen que diferenciarían al taller automotriz sería una buena infraestructura y el espacio amplio que tuvo un mayor porcentaje de 36,81%, seguido de la utilización de materiales de marcas reconocidas con un 19,71%, también con el 18,55% uso de los recursos tecnológicos, por otro lado, con menores porcentajes están los servicios de calidad y la capacidad de respuestas. Estas opciones son muy importantes por lo que se podrían aplicar las dos como fortalezas para el taller y se pueda diferenciar de la competencia, ya que es muy importante garantizar el trabajo y dar un mejor acabado a los vehículos.

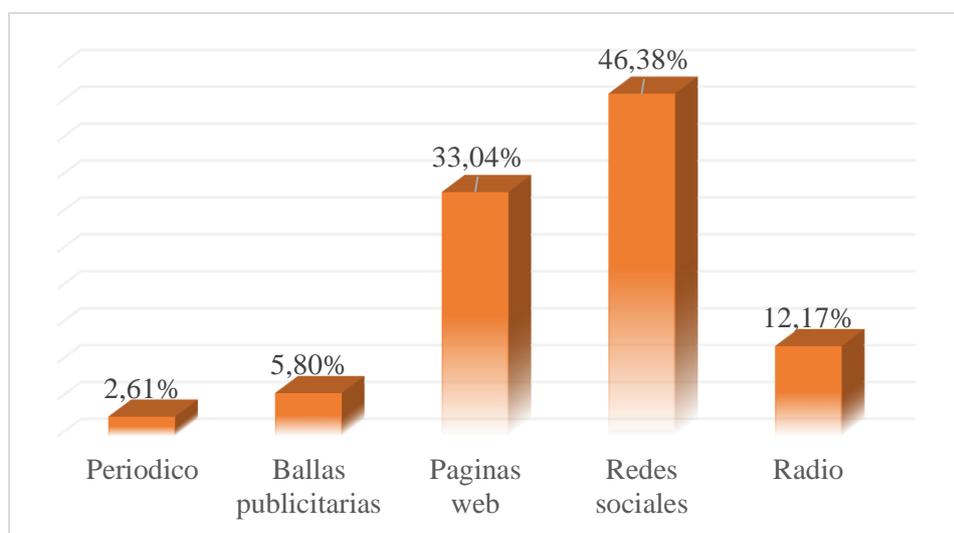
### 18. ¿Por qué medios le gustaría recibir información acerca de los servicios que ofrece el taller automotriz?

*Tabla 18 Información.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Periódico	9	2,4
Ballas publicitarias	20	5,3
Páginas web	114	30,0
Redes sociales	160	42,1
Radio	42	11,1
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Se refiere a los medios de información que utilizara el taller.

**Figura 18:** Información.



**Nota:** Se refiere a los medios de información que utilizara el taller.

Los resultados indican que el mayor porcentaje de los encuestados prefieren informarse acerca del taller por medio de las redes sociales, en segundo lugar, también indican que las páginas web, que son la más utilizadas a diario permitiéndoles estar conectados. Se considera que las redes sociales y las páginas web serían los medios de información, para poder llegar a los posibles clientes del taller automotriz.

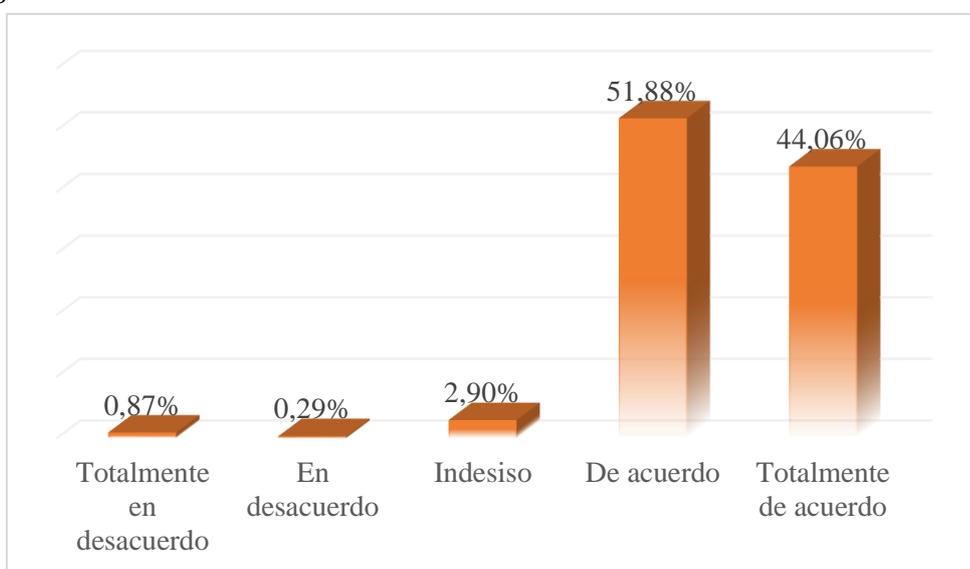
**19. Los precios de los diferentes servicios del taller automotriz deben darse según la observación y evaluación de daños del automóvil que se va a pintar.**

*Tabla 19 Precio.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	0,8
En desacuerdo	1	0,3
Indeciso	10	2,6
De acuerdo	179	47,1
Totalmente de acuerdo	152	40,0
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>90,8</b>
Perdidos Sistema	35	9,2
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Se refiere a la manera en que se establecerán los precios.

**Figura 19:** Precio.



**Nota:** Se refiere a la manera en que se establecerán los precios.

En la última tabla los resultados que se obtuvieron sobre los precios que cobraría el taller automotriz se deberían dar según la evaluación del vehículo, la mayoría de los encuestados de acuerdo, seguido de los que están totalmente de acuerdo, este dato es importante al momento de establecer un precio con el cliente acerca del tipo de servicio que se va a ofrecer. Una menor parte de los encuestado que están por debajo del 5% no están de acuerdo, el cual también podríamos considerar para analizar diferentes factores en relación con el precio.

## **Discusión**

Toda la información que se obtuvo de la investigación, mediante las encuestas y entrevistas que se realizaron, permitieron conocer más de cerca las variables, queda evidenciado que el plan de negocios es importante para cualquier organización, de tal forma es importante para un taller automotriz, el cual permitiría crear ventaja competitiva de otros por los diferentes elementos que tiene el plan de negocios, para administrar y hacer funcionar el taller automotriz. Además, se conoció más de cerca a los posibles clientes del taller automotriz los cuales tienen ciertas características y lo más importante que necesitan del servicio de pintura automotriz.

Precisamente cabe mencionar que la propuesta de crear un taller automotriz en el cantón Santa Elena es viable, y este debe tener diversas características para cumplir con la necesidad de los clientes, una de las principales características sería ofrecer un servicio de calidad a un precio accesible, porque esto buscan los clientes al momento de requerir un servicio de reparación a su vehículo, también buscan los trabajos garantizados con un resultado final de calidad.

Además, se puede considerar los resultados, para crear valor dentro del sector automotriz, porque las personas requieren de un servicio de calidad y están dispuestas a pagar según un análisis detallado de daños en su vehículo, por otra parte, se deberá utilizar los medios de información como las redes sociales para ofrecer los diferentes servicios del taller automotriz e interactuar con alguna pregunta de los posibles clientes.

Otro de los aspectos importantes que tuvieron los resultados fueron que la mayoría de los talleres automotrices son independientes y no cumplen con las expectativas de los clientes, por lo que incurren en retrasos del tiempo de entrega de su vehículo y en otros casos no garantizan su trabajo.

Los resultados de los autores Miguel Romero y Anuar Gómez (2019) demuestran que su investigación es de suma importancia para la elaboración de un plan de negocios para crear una empresa de pintura Hidrográfica, permitió conocer

cómo crear valor con su emprendimiento, además que aportarían al crecimiento de su región.

En cambio, en base a la presente investigación se pudo conocer más acerca del comportamiento de los posibles clientes del taller automotriz, los cuales aportan con datos relevantes para el desarrollo del plan de negocios, debe cumplir con sus expectativas para satisfacer sus necesidades. Estará enfocado a las tendencias y desarrollo de nuevos servicios de grandes talleres automotrices con el uso de tecnología y la infraestructura adecuada.

La autora Karen Jaramillo (2019) en su investigación del plan de negocios para la creación de un taller multimarca en la ciudad de Quito, le permitió conocer sobre la situación actual de los talleres automotrices estableciendo estrategias y toma de decisiones de acuerdo con su entorno también conoció que es factible su negocio, el cual brinda servicios de mecánica automotriz.

Se puede diferenciar que ella utilizó al plan de negocios para ofrecer un servicio de mecánica automotriz, y el presente proyecto está enfocado al servicio de pintura automotriz, también se realizó un análisis de las encuestas donde mencionan a otros talleres automotrices que principalmente no cumplen con todas las expectativas de los clientes. Esto se debe que no cuentan con una buena organización, o no tienen definido sus funciones para brindar un buen servicio.

La península de Santa Elena en la actualidad no cuenta con talleres potenciales que ofrezcan servicios de calidad, ni que sean reconocidos a nivel nacional. En cambio, las otras ciudades de Ecuador cuentan con talleres grandes; como Motor Tech Guayaquil, Vilema S.A entre otros.

En el siguiente apartado se presentará la siguiente propuesta del desarrollo de la investigación.

## **Plan de negocios para la creación de un taller automotriz en el cantón Santa Elena Año 2022.**

### **Descripción de la idea de negocio**

La creación de un taller automotriz con servicios de reparación, enderezada y pintado de vehículos en el cantón Santa Elena surge como necesidad para satisfacer la demanda insatisfecha de clientes que buscan garantía, calidad, precio, buen servicio, y confiabilidad en el momento de dar mantenimiento a su vehículo. De tal forma se busca cumplir con las expectativas de los clientes y satisfacer sus necesidades brindando servicios de calidad, al contar con una buena infraestructura, personales capacitados, materiales de marcas reconocidas, tecnología de última generación, además ofrecerles puntualidad en entrega y excelentes precios. También la creación de un nuevo taller automotriz permitirá contribuir al desarrollo socioeconómico del cantón Santa Elena, debido a que generará fuentes de empleo e ingresos por los pagos de funcionamiento.

### **Justificación de la empresa**

En el cantón Santa Elena existen diversos talleres que no cumplen con la entera necesidad de los clientes, ya sea por retrasos en la entrega del vehículo, el uso de materiales de poco rendimiento, la falta de infraestructura y espacio para los procesos de reparación y pintado del vehículo, son factores importantes que implican en la satisfacción de clientes. Además, Santa Elena a raíz de la provincialización su parque automotor ha estado en constante crecimiento, por lo que existe un amplio mercado para el nuevo taller automotriz, que brindará diversos servicios de talleres grandes, con un acabado de lujo en sus vehículos, además brindará una mejor experiencia en la reparación de la fachada de su vehículo, con el objetivo de satisfacer las expectativas de los clientes y generar una buena imagen empresarial.

### **Nombre de la empresa**

El nombre de la empresa debe ser fácil de pronunciar, agradable, único, claro, que tiene como objetivo ser recordado fácilmente en la mente de los clientes, además distinguirse de otros. De tal manera, el nombre es “Servi-Autos Villón”, que hace

énfasis a los servicios de los autos (livianos o pesados) y al apellido del propietario que creará la empresa.

### ***Misión***

Brindar un servicio de calidad, con compromiso y excelencia, aplicando técnicas, equipos tecnológicos en los procesos de pintado del vehículo, para cumplir todas las expectativas de los clientes.

### ***Visión***

“Servi-Autos Villon” tiene como visión ser una empresa líder en el servicio de pintura automotriz en la provincia de Santa Elena, por sus diferentes servicios garantizados, para cumplir con las necesidades de los clientes y además promover el desarrollo económico de la península.

### ***Objetivo general***

Brindar un servicio de calidad, con compromiso y excelencia, a cada cliente de “Servi-Autos Villón”, con ayuda del personal especializado, herramientas tecnológicas y materiales.

### **Objetivos específicos**

- Promocionar los servicios de “Servi-Autos Villón” mediante el empleo de las herramientas tecnológicas como sitios web, redes sociales, entre otros, que permitirán incrementar los clientes.
- Ejecutar eficientemente cada proceso de los servicios que ofrece “Servi-Autos Villon”, para garantizar un repintado de alta calidad.
- Liderar el servicio de pintura automotriz en la península de Santa Elena, que certifique una marca en el mercado.

### **Valores empresariales**

 Responsabilidad.

 Honestidad.

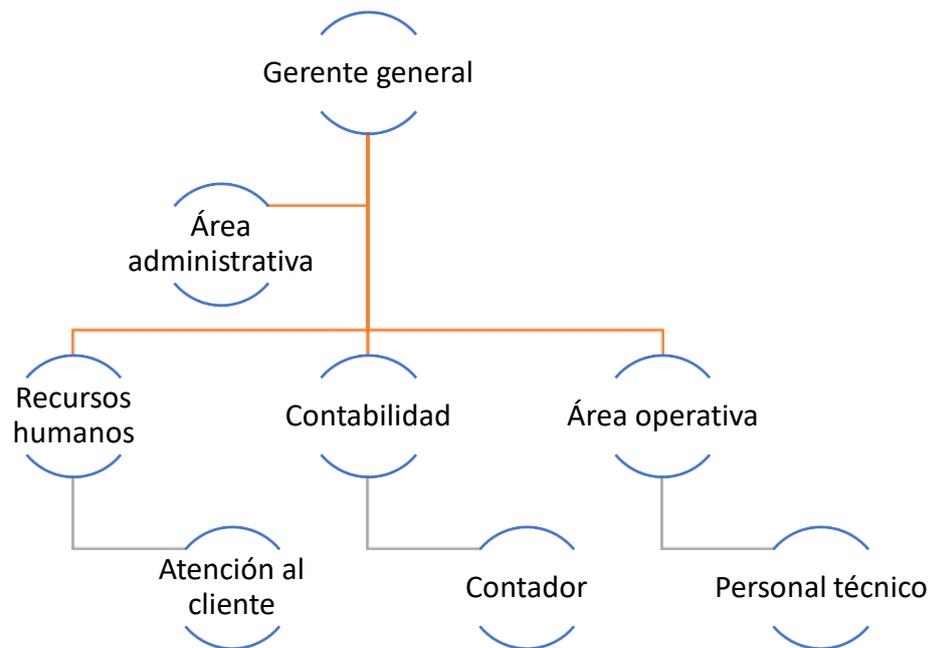
- ✚ Garantía.
- ✚ Excelencia.
- ✚ Compromiso.
- ✚ Respeto al medio ambiente.

### Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta importante para “Servi-Autos Villón” porque ayuda a evaluar los factores internos y externos de la empresa, también servirá para la toma de decisiones y la creación de estrategias que permitirán competir en el mercado.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Buena atención a los clientes.</li> <li>✚ Servicios de calidad.</li> <li>✚ Personal capacitado y experimentado.</li> <li>✚ Recursos tecnológicos.</li> <li>✚ Espacio amplio.</li> <li>✚ Buena infraestructura.</li> <li>✚ Variedad de máquinas y herramientas.</li> <li>✚ Cabina de pintura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Clientes potenciales.</li> <li>✚ Herramientas digitales y redes sociales</li> <li>✚ Marketing mix</li> <li>✚ Reformas de la ATM para la revisión de los autos.</li> <li>✚ Entrar en el mercado de servicios automotriz.</li> <li>✚ Competencia con menor inversión en recursos.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ser una empresa nueva.</li> <li>✚ No ser reconocidos por clientes.</li> <li>✚ Definición de precios.</li> <li>✚ Clientes no fidelizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Requisitos para el funcionamiento.</li> <li>✚ Competencia posicionada.</li> <li>✚ Nuevos talleres automotrices con buena inversión.</li> </ul>

## Estructura organizacional



## Propuesta de valor

“Serví-Autos Villón” brindará una amplia gama de servicios que se caracterizan por ser de calidad, utilizando las herramientas, materiales de marcas reconocidas como el Sherwin Williams, Glasurit, PPG, Maxitone, que lo aplica el personal experto para garantizar un acabado profesional de concesionaria.

A continuación, se presentan los diferentes tipos de servicios:

- ✚ Pintura automotriz para autos pequeños.
- ✚ Pintura automotriz para autos medianos SUV.
- ✚ Pintura automotriz para autos grandes SUV.
- ✚ Pintura automotriz para camionetas.
- ✚ Pintura automotriz para doble cabina.
- ✚ Pintura automotriz para camiones.
- ✚ Pintado de chasis de camiones.
- ✚ Lateado y pintado de camiones
- ✚ Pintura automotriz para piezas.
- ✚ Pintado de mamparos de los vehículos.
- ✚ Pintura y reparación de piezas.
- ✚ Enderezado, lateado y pintado de vehículos.

- ✚ Bate piedra para balde de camionetas.
- ✚ Bate piedra para autos.
- ✚ Pulida total de autos pequeños y grandes.
- ✚ Pulida de faros del vehículo

### **Marketing mix**

El marketing mix es una herramienta muy importante que ayudará promocionar los diversos servicios de “Servi-Autos Villón”, además permitirá brindar más información sobre los servicios e interactuar con los clientes, también se creará promociones de fidelización de clientes.

Por medio del marketing mix se ofrecerán acerca

- ❖ Producto.
- ❖ Precios.
- ❖ Promociones.
- ❖ Plaza o lugar.

Estos factores ayudarán a captar más clientes del mercado, cuyo objetivo es satisfacer sus necesidades

### **Logo de la empresa**



## **Ventaja competitiva**

### ***Materiales y herramientas:***

El uso de las herramientas necesarias, y tecnológicas al momento de ejecutar cada proceso de reparación y repintado del vehículo, hace más eficiente y rápido el servicio. Estas permiten que se pueda desarrollar cada proceso por eso es necesario la inversión de las maquinarias y herramientas.

### ***Cabina de pintura.***

La cabina de pintura es lo que marcará la diferencia y generará ventaja con otros talleres. Esta será diseñada para uso único de la aplicación de pintura a los automotores, el cual permitirá dejar los autos como nuevo con un acabado de lujo, sin desperfecciones, que son provocadas cuando se pintan al aire libre.

La cabina de pintura ayudará hacer un taller altamente calificado, además se cumplirá con las necesidades y expectativas de los clientes.

### ***Conocimientos profesionales.***

Para ofrecer servicios de calidad y garantizados, el personal es el indicado en cumplir con ese objetivo.

Para esto el personal debe contar con la experiencia necesaria y estar completamente capacitados, “Servi-Autos Villón” estará comprometido en realizar capacitaciones frecuentes en la actualización de técnicas para aplicar la pintura, técnicas de preparación del color, técnicas para reparaciones y corrección de golpes y fallas de los vehículos entre otros.

### ***Garantía.***

Al momento de realizar la reparación se le aplicarán garantías del producto final de su vehículo, si el cliente detecta algún desperfecto en la pintura, con el pasar de un año.

La garantía que ofreceremos es hacerla la reparación totalmente gratis, esto será un plus adicional para que los clientes queden totalmente satisfechos por el servicio.

***Materiales de calidad.***

“Servi-Autos Villón” garantizará su servicio al utilizar materiales de calidad, en todo el proceso de reparación. Para el acabado final de la aplicación de pintura y brillo se utilizarán materiales de marcas reconocidas como lo es el Glasurit, PPG, Deltro, Serwin Williams, Maxitone.

***Precios y calidad.***

Los clientes hoy en día buscan el factor precio-calidad, por lo que “Servi-Autos Villón” contará con un estándar de los precios que se enfocará en cada servicio de alta calidad. Los precios varían según los servicios de reparación que requiera el cliente para su vehículo.

***Atención al cliente y postventa.***

“Servi autos Villón” contará con el personal capacitado de ofrecer un servicio postventa, que estará pendiente de cada cliente para resolver cualquier inquietud acerca del servicio brindado. Esto será importante para fidelizar a los clientes y conocer si recomendará los servicios de la empresa a personas que requieran algún tipo de mantenimiento de su vehículo.

***Segmentación del mercado.***

La unidad de demanda son los automotores como tal, y los dueños deberán pertenecer a un grupo de población de medio y altos recursos económicos, por lo que en general estarán dirigidos los servicios de “Serví-Autos Villón al tener ese poder adquisitivo.

Al mercado objetivo que estará dirigido “Servi-Autos Villón”, se situará en aquellos clientes potenciales con un rango de edad 18 a 60 años que corresponden al grupo poblacional de mayor de edad y que tengan un alto poder adquisitivo, puesto que están en las facilidades de realizar algún tipo de mantenimiento de su vehículo.

### ***Plan de impacto ambiental.***

En este apartado del plan de impacto ambiental tienen como objetivo identificar los posibles impactos ambientales que provocaran los servicios que ofrece “Servi-Auto Villón”, así buscar las posibles alternativas y estrategias que correctoras que permitan su funcionamiento.

Los diferentes servicios de “Servi-Auto Villón”, generan residuos en cada proceso de repintado de un vehículo, y pueden ser inflamables, corrosivos, reactivos, tóxicos, explosivos; por lo que deben ser tratados por la empresa de acuerdo con las características de seguridad ambiental.

Además, para iniciar su funcionamiento es importante establecer políticas para el impacto ambiental, según las diferentes leyes:

- Ley de prevención y control de la contaminación ambiental.
- Ley de gestión ambiental.
- Norma ambiental ecuatoriana.

### ***Plan financiero***

El plan financiero es la parte fundamental para la adquisición de todos los recursos tanto tecnológicos, materiales, maquinaria, infraestructura, insumos, etc. Los cuales permitirá el funcionamiento de todas las áreas de “Servi-Autos Villón”.

Para el estudio de la proyección financiera del proyecto se deberá tener en cuenta los estados contables o estados financieros que están compuestas por los siguientes elementos: ingresos, costos, gastos de administración, gastos financieros, depreciaciones, amortizaciones, plan de inversión, balance general, presupuesto de caja, flujo neto de efectivo, entre otras.

El desarrollo de la proyección de inversión permitirá captar posibles inversionistas, socios que ayuden la creación del proyecto.

## Conclusiones

- Diseñar el plan de negocios para la creación del taller automotriz es relativamente importante porque es un medio viable para generar la empresa, la cual tendría como objetivo satisfacer las necesidades de los dueños de diferentes tipos de vehículos, que necesiten de los servicios que se ofrecerán. Además, se considera como una ventaja competitiva ante la competencia, al tener diseñados los elementos del plan de negocios que permitirá su buen funcionamiento y el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.
- Se identificó los elementos necesarios del plan de negocios más importantes como; la propuesta de valor la cual sería ofrecer servicios de calidad y garantizados, la segmentación del mercado, el plan estratégico, las fortalezas y amenazas, el plan operativo, flujo de procesos entre otros que son esenciales para la creación del taller automotriz.
- También se analizó el mercado por medio de las encuestas, donde se realizó una segmentación del mercado, para conocer a los posibles clientes potenciales, que se caracterizan por tener cualquier tipo de vehículos livianos o pesados, que presenten algún daño en la parte exterior, además que tengan ingresos económicos medios o altos para que puedan adquirir el servicio propuesto con un valor agregado que sería la cabina de pintura.
- Finalmente, la implementación del plan de negocios para la creación del taller automotriz, en base a la investigación, permitirá motivar la toma de decisión de posibles inversionistas que ayuden al desarrollo sostenible del taller automotriz, el cual contribuirá al crecimiento económico de la península de Santa Elena.

## Recomendaciones

- ✓ Perfeccionar el plan de negocios para crear el taller automotriz en el cantón Santa Elena que satisfaga con las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad, con precios asequibles, y acabados garantizados de un servicio profesional
- ✓ Desarrollar a profundidad cada elemento del plan de negocio presentado en la propuesta, mediante una investigación más amplia.
- ✓ Los procesos que se ejecuten dentro del taller automotriz cumplan con el plan de negocios que garantice su buen funcionamiento del taller automotriz para alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos.
- ✓ Estar atento al comportamiento de los clientes del taller automotriz ofreciéndoles un servicio post venta para responder sus inquietudes, ofrecerles más información de otros servicios, que conozcan beneficios de la fidelización. Además, se espera que sean los mismos clientes que recomienden nuestros servicios a las demás personas.

## Referencias

- Arango, J. F. (26 de Enero de 2015). *Análisis Competitivo por parte de los talleres del Servicio Automotriz*, Mediante el uso del valor percibido por el cliente.
- Bembibre., C. (Noviembre de 2015). *Definición ABC*. Obtenido de Definicion de Instalación.
- Cajamar, G. C. (2021). Blog Grupo Cooperativo Cajamar. Obtenido de La importancia de las Personas en las empresas.
- Compañías, L. d. (20 de mayo de 2014). Supeiendencias de Compañías. Obtenido de Superintendencia de Compañías.
- Cortés, J. G. (2021). Estrategia financiera, teorías y modelos. Obtenido de Mercados y Negocios.
- Danilo Alberto Guerrero Vasques y Sergio Andres Tovar Suescun. (2018). *Plan De negocio para la creacion de una empresa de mantenimiento express automotriz de Vehiculos Livianos*. Bogota.
- Eroinnova. (15 de Julio de 2022). *Eroinnova*. Obtenido de Taller de Pintura.
- Espinoza, F. J. (2020). *Plan de Negocios para la creacion del taller mecanico automotriz con servicios en carretera*. Chicago.
- Fleiman, J. (2015). Plan de negocios y Paneacion Eatrategica empresarial en el siglo XXI.
- Fuentes, O. (25 de Abril de 2022). Definición de Marketing ¿Qué es el Marketing Moderno? Obtenido de IEBS.
- Galán, J. S. (2015). Plan de Negocios. Obtenido de Economipedia.
- Galán, J. S. (13 de Febrero de 2016). Servicio Al Cliente. Obtenido de Economipedia.
- Galarza, D. E. (2017). *Plan De Negocios Para La Creacion De UN Taller Automotriz con Un Servicio de Aplicacion Movil y Operacion Las 24Horas, Ubicado En Cumbaya*. Cumbaya: Repositorios Latinoamericanos.
- Intenas, R. (2017). Obtenido de Servicio de Rentas Internas.
- Jaramillo, B. K., & Luis, A. N. (02 de octubre de 2015). Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales Aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba. Obtenido de ESPOL.
- Lovelock, C. (2015). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. Mexico.

- Mañay, K. D. (2019). *Plan de Negocios Para La Creacion de un Taller Automotriz Multimarca en la Ciudad de Quito*. Quito: Repositorio de Tesis Y Posgrados.
- MEDISAN. (2016). *La Planeación Estrategica y su Impacto en la Direccion Docente. MEDISAN*.
- Miguel Angel Romero Herrera y Anuar Yuneison Gamez Peralta. (2019). *Plan de negocios para la Creacion de una empresa de Pintura Hidrografica para Vehiculos en la Ciudad de Valledupar*. Valledupar.
- Rodríguez, J. P. (2018). *Plan De Negocios Para La Creación De Un Centro Express De Servicios Automotriz Ddenominado "Dtm Motor House" En La Parroquia Jipijapa Del Distrito Metropolitano De Quito 2018*. Quito: Universidad Tecnologica Indoamericana.
- Tributario, C. (2021). *Código Tibutario. Sevicios de rentas internas*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas.
- Urbina, D. (2022). *Nivel Profesional*. Obtenido de Definicion de Estudio de Mercado segun Autores.
- Yáñez, G. C. (2021). *Ensayo sobre los modelos de Planeación Estratégica de Kotler, Steiner, Chiavenato y Hoshin Kanri. UNIACC*.

## Apéndice

### MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
<b>PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN TALLER AUTOMTRIZ EN EL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA SANTA ELENA AÑO 2022</b>	<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>V1</b>	1. Planificación Estratégica	Misión	Enfoque: Cualitativo Cuantitativo y Mixto		
	¿Cómo diseñar un Plan de Negocios que proporcione los elementos necesarios para la creación de un Taller Automotriz?	Diseñar un Plan de Negocio que proporcione los elementos necesarios para la creación de un Taller Automotriz, en el Cantón Santa Elena.	<b>Plan de Negocio</b>		2. Mercado		Visión	Alcance: No experimental
							Objetivos	
							FODA	
				3. Finanzas	Precio	Métodos: Analítico Descriptivo Revisión documental		
					Competencia			
					Ventaja competitiva			
				4. Marketing	Estado Presupuestado			
					Capital			
	<b>Sistematización</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>V2</b>	1. Instalaciones y Funcionamientos	Publicidad	Población: 33.501 clientes que tengan vehículos		
	¿Cómo se pueden identificar los elementos del plan de negocios?	1. Identificar los elementos del Plan de Negocio más importantes para la creación de un taller automotriz.	<b>Taller Automotriz</b>		Tecnología			
					¿De qué manera se puede analizar el mercado para la descripción de clientes potenciales que necesiten el taller automotriz?		2. Analizar el mercado para la descripción de clientes potenciales que necesiten el servicio automotriz.	2. Personal
¿Cómo influye la implementación de un plan de negocio en el desarrollo sostenible del taller automotriz?	3. Implementar un plan de negocio que permitirá el desarrollo sostenible del taller automotriz.	3. Servicios			Administrativo		Equipos administrativos	
					Operativo		Maquinarias.	
Calidad	Capacidad de respuesta	Instrumentos: Entrevistas Encuestas						
Seguridad	Seguridad							

## APÉNDICE



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo determinar, las características y necesidades de posibles clientes para la elaboración de un “Plan de Negocios para la creación de un Taller automotriz en el Cantón Santa Elena Año 2022”.

### Encuesta

#### Datos generales

##### Sexo:

Masculino

Femenino

##### Edad

- A) De 18 a 25
- B) De 26 a 32
- C) De 33 a 40
- D) De 41 o más

### Preguntas

1. **¿Cuál de las siguientes opciones describe sus ingresos personales mensualmente?**
  - 0\$ a 300\$
  - 300\$ a 500\$
  - 500\$ a 700\$
  - 700\$ a 900\$
  - 1000\$ o más.
2. **¿Posee algún medio de transporte? (Vehículo)**
  - Si
  - No (encuesta terminada)
3. **¿Qué tipo de Vehículo tiene?**
  - Auto
  - Camioneta
  - Camión
  - Bus
  - Furgoneta
  - Todo Terreno

- Otro
- 4. ¿Cómo lo utiliza?**
  - Automóvil comercial
  - Automóvil particular
  - Automóvil de carga Pesada
  - Automóvil de Transporte de pasajeros.
  - Otro \_\_\_\_\_

**5. ¿Qué tiempo tiene en su poder su vehículo?**

año      1  años      2  años      3  años      4  años      5  o más

**6. Enumere los Factores importantes por lo que usted pintaría su vehículo. (Considerando el 1 como importante hasta el 6 menos importante)**

❖ Corrosión	
❖ Colisión	
❖ Rayones en la pintura	
❖ Daños en las partes exterior del auto	
❖ Pintura en mal estado por el tiempo	
❖ Revisión vehicular	

- Otro \_\_\_\_\_

**7. ¿Con qué frecuencia acude a un taller de pintura automotriz?**

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Ocasionalmente
4. Casi siempre
5. Siempre

**8. ¿Por qué servicios acude al taller automotriz?**

- Pintura automotriz para autos pequeños
- Pintura automotriz para autos medianos SUV
- Pintura automotriz para autos grandes SUV
- Pintura automotriz para camionetas
- Reparación de piezas del vehículo
- Enderezado y pintado del vehículo
- Pintura automotriz para camiones

- Otro \_\_\_\_\_
- 9. ¿En qué lugar realiza los mantenimientos de Pintura a su vehículo?**
- a. Taller independiente
  - b. Taller concesionario
  - c. Taller Familiar
  - d. Taller Propio
- 10. ¿Porque razón acude allí?**
1. Calidad
  2. Servicio
  3. Precio
  4. Ubicación
  5. Atención al cliente
- 11. ¿El taller automotriz que usted acude cumple con el tiempo de entrega provisto?**
1. Nunca
  2. Casi nunca
  3. Ocasionalmente
  4. Casi siempre
  5. Siempre
- 12. ¿El resultado final en su vehículo es de calidad y excelente?**
1. Nunca
  2. Casi nunca
  3. Ocasionalmente
  4. Casi siempre
  5. Siempre
- 13. ¿Qué aspectos considera que debe tener un Taller automotriz de Pintura?**
- Buena recepción de clientes
  - Tecnología, calidad y precio justo
  - Garantía del trabajo
  - Que los Maestros Pintores sean certificados y experimentados
  - Cabina de Pintura
- 14. Si se creara un Taller automotriz en la península de Santa Elena, que cumpla sus necesidades y expectativas. ¿Llevaría a su vehículo?**
- Si
  - No
- 15. ¿Cuál de este aspecto cree usted que diferenciaría al Taller automotriz de los otros?**
1. Infraestructura y espacio amplio.
  2. Utilización de materiales de marcas reconocidas
  3. Uso de recursos tecnológicos
  4. Capacidad de respuesta a las necesidades
  5. Servicios de calidad y garantizados
  6. Personal especializado

**16. ¿Por qué medios le gustaría recibir información acerca de los servicios que ofrece el taller automotriz?**

1. Redes sociales
2. Páginas web
3. Radio
4. Ballas Publicitarias
5. Periódico

**17. Los precios de los diferentes servicios del Taller automotriz deben darse según la observación y evaluación de daños del automóvil que se va a pintar.**

- Totalmente e desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** La presente entrevista tiene fines pertinentes académicos, con el objetivo de identificar los elementos necesarios para la elaboración de un “Plan de Negocios para la creación de un Taller automotriz en El Cantón Santa Elena Año 2022”.

**Nombre del entrevistado:**

**Edad:**

**Entrevista**

¿Es necesario que el taller automotriz cuente con una misión y visión, para que cumpla con la sociedad, y brinde un mejor servicio?

¿Cuáles son los objetivos que tiene el taller automotriz para sus clientes?

¿El servicio que se necesita del taller automotriz debe darse a un precio cómodo y accesible para el cliente?

¿Es importante la realización de una inversión en publicidad del taller automotriz?

¿Utilizar recursos tecnológicos y técnicas en los procesos de preparación y acabado del vehículo permitirá generar ventajas con la competencia?

¿Es importante el espacio y la infraestructura adecuada para ofrecer un buen servicio?

¿Es importante establecer una relación con el cliente, desde que ingresa el vehículo hasta cuando sale del taller automotriz?

¿Contar con un personal totalmente capacitado y experimentado, garantiza el servicio del taller automotriz?

¿La calidad y precio hacen que los clientes, vuelvan y recomienden a conocidos el taller automotriz?

¿Qué valor agregado ofrecerá a sus clientes del Taller de Pintura Automotriz?

¿Conoce el Plan de negocios y sus ventajas que esta proporcionaría al Taller automotriz?

¿Aplicaría el Plan de negocios para mejorar su Taller automotriz y alcanzar el éxito en el mercado?



# FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No.05-ADE-JPM-2023

La Libertad, 28 de febrero de 2023

Licenciado

**José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

**Director de la Carrera Administración de Empresas**

En su despacho. -

Estimado director:

En atención al Memorando 027JXTU-ADE-2023, informo a usted que, se ha concluido con el trabajo de integración curricular, cuyo título es **“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN TALLER AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024”**, mismo que ha sido desarrollado por el estudiante **LUIS FELIPE VILLÓN DOMÍNGUEZ**, de la Carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, razón por la que, luego de haber asesorado y revisado el trabajo de investigación según el cronograma establecido, doy por culminada la tutoría de titulación; para que se continúe con el trámite respectivo, adjunto la siguiente documentación:

1. Trabajo de Integración Curricular
2. Ficha de Control de tutoría y Cronograma de tutoría.
3. Certificado de Antiplagio, el mismo que reporta el 5% de plagio.
4. Certificado de redacción y ortografía.

Particular que comunico a usted para fines consiguientes.

**Atentamente,**

**Ing. José Palacios Meléndez, MSc.**

c/c: Sabina Villón-Coordinadora de Comisión titulación

Archivo



## Biblioteca General

### CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Formato No. BIB

### CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 28 de febrero de 2023

**006-TUTOR-JPM-2023**

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN TALLER AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2024”**, elaborado por el estudiante **LUIS FELIPE VILLÓN DOMÍNGUEZ**, egresado de la Carrera de **Administración de Empresas**, de la Facultad de **Ciencias Administrativas** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con **5%** de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
JOSE GIOVANNI  
PALACIOS MELENDEZ

Ing. José Palacios Meléndez, MSc.

C.I.: 0201296639

DOCENTE TUTOR



## Biblioteca General

Formato No. BIB-009

### CERTIFICADO ANTIPLAGIO

#### Reporte de análisis.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## TESIS FINALIZADA LUIS VILLÓN D.

**5%** Similitudes  
**5%** Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS FINALIZADA LUIS VILLÓN D.docx  
ID del documento: 220df5e629d4026393d5924e3fe5afbcc621c38f  
Tamaño del documento original: 3,34 Mo

Depositante: JOSÉ GIOVANNI PALACIOS MELENDEZ  
Fecha de depósito: 28/2/2023  
Tipo de carga: interface  
Fecha de fin de análisis: 28/2/2023

Número de palabras: 15.748  
Número de caracteres: 104.651

Ubicación de las similitudes en el documento:

#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #0xevn El documento proviene de otro grupo 11 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (174 palabras)
2	<b>www.acelto.org.co   Análisis Competitivo por parte de los talleres de servicio autom...</b> <a href="http://www.acelto.org.co/ufc/ufc.php?script=ufc_artes%26id=1892-02792015000100004">http://www.acelto.org.co/ufc/ufc.php?script=ufc_artes%26id=1892-02792015000100004</a> 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (159 palabras)
3	<b>library.co   Top PDF Modelo de gestión administrativa para la comuna Manantial d...</b> <a href="https://library.co/ufc/ufc/ufc.php?script=ufc_artes%26id=1892-02792015000100004">https://library.co/ufc/ufc/ufc.php?script=ufc_artes%26id=1892-02792015000100004</a> 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (113 palabras)
4	<b>repositorio.usfq.edu.ec   Diseño de un Taller Automatiz Express</b> <a href="https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8743/1/144065.pdf">https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8743/1/144065.pdf</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (120 palabras)
5	<b>repositorio.uti.edu.ec   DiSpace Universidad Insomameca: "PLAN DE NEGOCIOS PAR...</b> <a href="https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1041">https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1041</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (81 palabras)

**Fuentes ignoradas** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
----	---------------	-------------	-------------	-------------------



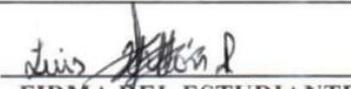
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Facultad:	Ciencias Administrativas		
Carrera:	Administración de Empresas		
Modalidad de Titulación:	Trabajo de Integración Curricular		
Docente tutor:	Ing. José Palacios Meléndez, MSc		
Nombre del estudiante:	Luis Felipe Villón Domínguez	Paralelo: 8/2	1 0-feb

FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
8/1 1/2022	14:00	15:00	Revisión del Tema de investigación	Análisis y modificación del tema de investigación	TITULACIÓN
14/1 1/2022	14:00	15:00	Revisión de Matriz de consistencia	consistencia, objetivos y	
1 8/1 1/2022	14:00	15:00	Revisión de Matriz de Consistencia modificada	Aprobación de Matriz de consistencia	
21/1 1/2022	14:00	15:00	Revisión de Introducción	Mejorar la redacción de la Introducción, Planteamiento del Problema y Justificación	
28/1 1/2022	14:00	15:00	Presentación de la redacción de la Formulación del Problema y objetivos	Revisar fuentes de otros autores sobre el tema	
9/12/2022	14:00	15:00	Avance de la Revisión de la Literatura	Revisar trabajos similares del tema actualizados	
12/12/2022	14:00	15:00	Segundo avance de la revisión de la Literatura	Mejorar la redacción y agregar Trabajos de tesis o artículos científicos	
16/12/2022	14:00	15:00	Presentación de las bases teóricas	Mejorar la redacción de los análisis, revisar las normas apa	
19/12/2022	14:00	15:00	Revisión de los Fundamentos Legales	Normativas acordes al tema de investigación	
4/1/2023	14:00	15:00	Capítulo 2, avance de la metodología de investigación	Definir el diseño, enfoque y el alcance de la investigación	
16/1/2023	14:00	15:00	Población y Muestra	Describir la población y muestra de estudio	
23/1/2023	14:00	15:00	Revisión de los instrumentos	Corrección de preguntas de la encuesta y entrevista	
27/1/2023	14:00	15:00	Revisión de gráficos y Tablas	Mejorar la redacción de los análisis, revisar las normas apa	
6/2/2023	14:00	15:00	Revisión del Capítulo 3	Mejorar y corregir ciertas partes de los análisis	
9/2/2023	14:00	15:00	Revisión de Todo el Proyecto	Mejorar la redacción de todo el Trabajo y fundamentar con autores y especialistas del tema	

<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>	
-----------------------------------	--

  
**FIRMA DEL TUTOR**  
 Ing. José Palacios Meléndez

  
**FIRMA DEL ESTUDIANTE**  
 Luis Felipe Villón Domínguez



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	Actividades	2022												2023		
		OCTUBRE			NOVIEMBRE				DICIEMBRE					ENERO DE 2023		
		10-15	17-22	24-29	31Oct-5Nov.	7-12	14-19	21-26	28Nov-3Dic	5-10	12-17	19-23	26-30	2-7	9-14	16-21
1	Revisión de propuesta de temas de investigación (anteproyecto)															
2	Correcciones de la propuesta															
3	Entrega de informe al director (tema para ser aprobado por Consejo)															
4	<i>Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular:</i>															
5	Introducción															
6	Capítulo I Marco Referencial															
7	Capítulo II Metodología															
8	Capítulo III Resultados y Discusión															
9	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen															
10	Elaboración del Certificado Antiplagio															
11	Entrega de informe final por parte de los tutores (culminación de tutorías)															

Nota: Se pueden incluir actividades, dependiendo de las actividades que se desarrollen

FIRMA DEL TUTOR

NOMBRE: Ing. José Palacios Meléndez, MSc

FIRMA DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: Luis Villón Domínguez

## CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

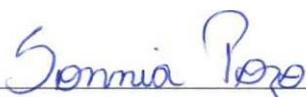
Yo, Ing. Sonia Alexis Pozo Del Pezo, Mgtr. Certifico: Que he revisado la redacción y ortografía del Trabajo de Integración Curricular denominado: PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN TALLER AUTOMOTRIZ EN EL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022, elaborado por el estudiante Villón Domínguez Luis Felipe, previo a la obtención del título de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Para efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- Se maneja con conocimiento y precisión en la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto, es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en su uso de mis derechos como Magíster, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas y deja a vuestra consideración el certificado de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente,

  
Ing. Sonia Pozo Del Pezo. Mgtr.



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas**

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

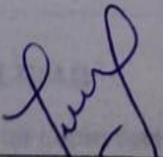
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Plan de Negocios para la Creación de un Taller Automotriz en el cantón Santa Elena año 2024”** planteado por el estudiante Luis Felipe Villón Domínguez, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

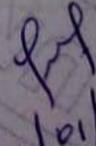
Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al **peticionario** dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 31 enero de 2023

  
Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

  
31/01/2023  
10:00

## Anexos

**Foto 1**



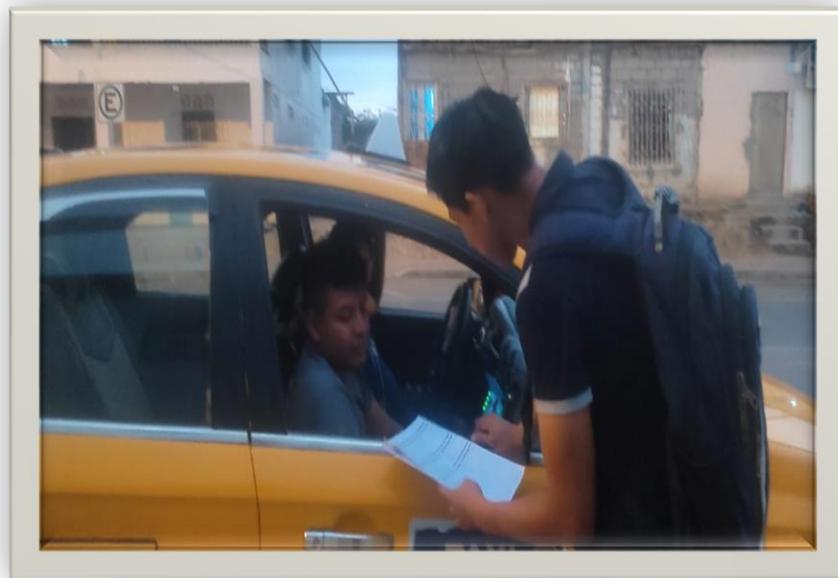
**Foto 2**



**Foto 3**



**Foto 4**



**Foto 5**



**Foto 6**



**Foto 7**



**Foto con el entrevistado.**